

ANALISIS BEBAN KERJA MENTAL PESERTA MAGANG PADA HOTEL XYZ JAKARTA

Lintang Ratri Maharani. Politeknik Negeri Banyuwangi.
Adetiya Prananda Putra¹. Politeknik Negeri Banyuwangi.
Eka Afrida Ermawati. Politeknik Negeri Banyuwangi.
Jemi Cahya Adiwijaya. Politeknik Negeri Banyuwangi.
Ahmadintya Anggit Hanggraito. Politeknik Negeri Banyuwangi.

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat beban kerja mental peserta magang di Hotel XYZ Jakarta Indonesia, sebuah hotel bintang lima yang rutin menerima peserta magang setiap tahunnya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan NASA-TLX (*National Aeronautics and Space Administration Task Load Index*) untuk mengukur beban kerja mental secara subjektif. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan analisis dokumen terhadap peserta magang *batch 2* tahun 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas peserta magang mengalami beban kerja mental yang tinggi, di mana 47% termasuk dalam kategori tinggi dan 30,3% dalam kategori sangat tinggi, sehingga total 77% peserta berada di bawah tekanan kerja yang signifikan. Indikator yang paling dominan dalam beban kerja mental adalah Kinerja, Beban Fisik, dan Beban Mental. Departemen dengan beban kerja tertinggi adalah *F&B Kitchen*, *Housekeeping*, dan *F&B Service*, namun departemen lain seperti *Finance*, *Sales Marketing*, dan *Talent & Culture* juga menunjukkan tekanan kerja yang signifikan. Secara umum, departemen operasional memiliki beban kerja fisik dan waktu yang lebih tinggi, sementara departemen *non-operasional* menghadapi tekanan mental yang lebih besar

Kata kunci: Beban Kerja Mental, Hotel XYZ , Magang, NASA-TLX.

Abstract This study aims to analyze the level of mental workload experienced by interns at Hotel XYZ Jakarta Indonesia, a five star hotel that regularly hosts internship programs each year. The research employs a descriptive quantitative approach using the NASA-TLX (*National Aeronautics and Space Administration Task Load Index*) method to subjectively measure mental workload. Data were collected through observation, questionnaires, and document analysis involving the 2024 Batch 2 interns. The results reveal that the majority of interns experience a high level of mental workload, with 47% classified in the high category and 30.3% in the very high category indicating that approximately 77% of interns face significant work pressure. The most dominant workload indicators were Performance, Physical Demand, and Mental Demand. The highest levels of workload were found in the *F&B Kitchen*, *Housekeeping*, and *F&B Service* departments. However, departments with fewer interns such as *Finance*, *Sales & Marketing*, and *Talent & Culture* also reported

¹ adit.prananda@poliwangi.ac.id

notable levels of mental pressure. Overall, operational departments tend to experience higher physical and time-related workloads, while non-operational departments face greater mental pressure. This reflects the differing characteristics between front-of-house and back-of-house roles.

Keywords: Hotel XYZ, Internship, Mental Workload, NASA-TLX.

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang terus berkembang pesat dan memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian Indonesia. Menurut (Badan Pusat Statistik, 2021), sektor ini menyumbang lebih dari 4% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia. Dalam dunia pariwisata ada beberapa sektor yang salah satunya adalah akomodasi berupa hotel. Hotel sebagai salah satu elemen dalam industri pariwisata yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan menginap terbaik kepada wisatawan dan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan, hotel sering kali melibatkan peserta magang sebagai bagian dari operasionalnya.

Program magang atau yang bisa disebutkan dengan kata *internship*, merupakan suatu bentuk pengembangan kompetensi seseorang untuk mempersiapkan diri memasuki dunia kerja yang sesungguhnya (Ufia *et al*, 2024). Program magang ini tidak hanya memberikan pengalaman belajar bagi peserta, tetapi juga menjadi salah satu strategi hotel untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia. Program magang yang dilakukan oleh industri perhotelan memberikan pesertanya kesempatan untuk mendapatkan pengalaman kerja langsung dalam lingkungan profesional. Peserta magang tidak hanya belajar tentang operasional hotel, tetapi juga mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan interpersonal, manajerial, dan teknis. Namun, tantangan yang dihadapi peserta magang tidak dapat diabaikan, salah satunya adalah beban kerja yang dialami selama menjalankan program magang.

Dalam dunia kerja, beban kerja merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi bekerja karyawan termasuk peserta magang. Beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan dan kapasitas peserta magang dapat berdampak negatif terhadap kesehatan fisik, mental, produktivitas, dan berkurangnya minat belajar. Sebaliknya, beban kerja yang seimbang dapat meningkatkan motivasi, efisiensi, dan hasil pembelajaran peserta

magang saat menjalankan program magang sesuai dengan yang dipaparkan oleh (Ufia *et al*, 2024).

Menurut (Vanchapo, 2020), Beban kerja ialah kemampuan personal dari seseorang dalam menerima pekerjaan dan setiap beban kerja yang diterima oleh seseorang haruslah sesuai dan seimbang dengan kemampuannya. Dalam konteks magang, tekanan yang terlalu besar kemungkinan dapat mengurangi efektivitas pembelajaran peserta magang dan menghambat pengembangan kompetensi yang seharusnya diperoleh selama masa magang.

Beban kerja peserta magang di departemen operasional (seperti *Front Office*, *Housekeeping* dan *Food & Beverage*) cenderung berbeda dibandingkan dengan peserta magang di departemen *non-operasional* (seperti *Human Resources Development*, *Finance* dan *Sales Marketing*). Peserta magang di departemen operasional beberapa harus berinteraksi langsung dengan tamu, sedangkan peserta di departemen *non-operasional* ada beberapa yang akan menemui tamu tetapi lebih berfokus pada tugas-tugas untuk mendukung operasional dan memiliki batas waktu penyelesaian tertentu. Jika tugas tersebut tidak selesai tepat waktu, maka tugas akan menumpuk dan meningkatkan beban kerja. Sebaliknya, jika tugas dapat diselesaikan sesuai jadwal, maka tekanan kerja dapat berkurang.

Menurut (Rusindiyanto *et al*, 2016) Beban kerja mental yang tidak dirancang dengan baik akan menyebabkan efek yang buruk bagi setiap personal seperti rasa lelah, bosan, serta kurangnya fokus pada saat mengerjakan pekerjaan seperti mudah lupa dan tidak mudah memahami sesuatu. Beban kerja yang dapat memicu stress harus diketahui dengan melakukan perhitungan beban kerja mental agar tidak semakin memperburuk efek yang akan diterima personal tersebut selama melakukan pekerjaan yang akan berdampak pada turunnya kinerja seseorang. Maka dari itu, penghitungan beban kerja mental terhadap peserta magang pada Pullman Jakarta Indonesia sangat penting dalam mengelola tingkat stress bekerja selama menjalankan program magang agar dapat memotivasi peserta magang dalam menjalankan program magang. Pernyataan ini selaras dengan penelitian (Pramesti & Suhendar, 2021) yang menyatakan bahwa beban kerja mental dipengaruhi juga oleh beban tugas yang harus dicapai dengan waktu tertentu.

Dari uraian yang sudah dijelaskan diatas, maka penelitian ini penting untuk memberikan gambaran mengenai beban kerja peserta magang di Hotel XYZ Jakarta Indonesia. Melalui analisis yang mendalam, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat beban kerja yang dialami oleh peserta magang.

TINJAUAN PUSTAKA

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam pariwisata yang banyak diminati baik oleh wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis. Hotel tidak hanya menyediakan akomodasi sementara, tetapi juga menawarkan berbagai layanan dan fasilitas pendukung seperti restoran, layanan kebersihan, ruang pertemuan, fasilitas rekreasi, spa, dan olahraga guna memenuhi kebutuhan kenyamanan tamu. Keberagaman hotel terlihat dari klasifikasinya, mulai dari hotel ekonomis hingga hotel berbintang dengan layanan premium, yang membedakan tingkat fasilitas, pelayanan, dan harga yang ditawarkan.

Menurut Kotler et al. (2017), hotel berfungsi sebagai pusat pelayanan yang memberikan pengalaman menyeluruh bagi tamu melalui kualitas akomodasi dan layanan tambahan. Keberadaan hotel sangat dipengaruhi oleh permintaan sektor pariwisata, bisnis, serta aktivitas sosial dan budaya. Oleh karena itu, hotel memiliki peran strategis dalam menciptakan rasa aman, nyaman, dan kemudahan akses bagi pengunjung. Keberhasilan hotel sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan, manajemen yang efektif, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan pasar.

Perkembangan industri perhotelan berjalan seiring dengan kemajuan sektor pariwisata dan pusat bisnis. Hotel tidak hanya digunakan sebagai tempat berlibur, tetapi juga sebagai tempat singgah bahkan hunian sementara bagi pebisnis yang melakukan perjalanan jangka panjang. Setiap hotel memiliki fasilitas, kelas, dan standar yang berbeda sesuai dengan klasifikasinya. Klasifikasi hotel ditentukan berdasarkan kriteria fisik, operasional, dan pelayanan yang menjadi dasar penilaian mutu sebuah hotel.

Kriteria fisik hotel meliputi jumlah dan jenis kamar, ukuran kamar serta ruangan lainnya, kelengkapan fasilitas dalam kamar, dan kualitas bangunan dari sisi keamanan maupun estetika. Kriteria operasional mencakup struktur organisasi yang jelas serta tenaga kerja yang memiliki keahlian dan latar belakang pendidikan sesuai bidangnya. Sementara itu, kriteria

pelayanan meliputi sikap karyawan yang ramah, sopan, rapi, penggunaan seragam, serta durasi pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan pemenuhan kriteria tersebut, hotel akan memperoleh sertifikasi yang menentukan kelas atau tingkat bintangnya. Sertifikasi ini berfungsi sebagai validasi resmi melalui penilaian yang objektif oleh lembaga berwenang. Dalam industri perhotelan dikenal beberapa klasifikasi, mulai dari hotel melati hingga hotel bintang enam, yang mencerminkan tingkat fasilitas, kualitas pelayanan, dan standar operasional yang dimiliki.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor kunci dalam keberhasilan industri perhotelan. Menurut Silaen et al. (2022), SDM mencakup perencanaan, perekrutan, pelatihan, pengembangan karier, serta inisiatif pengembangan organisasi. SDM tidak hanya dilihat dari jumlah tenaga kerja, tetapi juga dari kualitas, keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan individu yang terlibat dalam operasional perusahaan.

Pengelolaan SDM yang baik sangat diperlukan karena tanpa SDM yang berkualitas, tujuan perusahaan sulit tercapai. Aspek penting dalam pengelolaan SDM meliputi rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, manajemen kinerja, kompensasi, serta hubungan industrial. Menurut Darmadi (2022), SDM merupakan aset berharga yang harus dilatih dan dikembangkan agar mampu menciptakan inovasi, efisiensi, dan daya saing perusahaan dalam jangka panjang.

Beban kerja merupakan jumlah tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan dalam periode tertentu dan dirasakan ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan individu. Dalam industri perhotelan, beban kerja dipengaruhi oleh tingkat okupansi, kompleksitas tugas, serta ekspektasi tamu. Beban kerja dapat bersifat kuantitatif, yaitu terkait jumlah dan intensitas tugas, maupun kualitatif, yaitu terkait kesesuaian kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan.

Salah satu bentuk beban kerja yang penting diperhatikan adalah beban kerja mental, yaitu kondisi ketika tuntutan kognitif pekerjaan melebihi kapasitas mental individu. Beban kerja mental dapat muncul akibat tuntutan kewaspadaan tinggi, pengambilan keputusan dengan konsekuensi besar, serta pekerjaan monoton yang menurunkan konsentrasi. Beban mental

yang berlebihan dapat menimbulkan stres dengan gejala fisik, mental, dan perilaku sosial seperti kelelahan, kecemasan, serta penarikan diri dari lingkungan sosial.

Beban kerja mental dapat diukur melalui pendekatan objektif maupun subjektif. Pendekatan objektif meliputi pengukuran kedipan mata, flicker test, dan kadar asam saliva, sedangkan pendekatan subjektif dilakukan berdasarkan persepsi pekerja, salah satunya dengan metode NASA-TLX. Dalam konteks industri perhotelan, pengukuran beban kerja mental penting diterapkan, termasuk bagi peserta program magang. Program magang sendiri merupakan bentuk pelatihan kerja yang memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa atau siswa untuk memahami dunia kerja nyata, meningkatkan keterampilan, serta menyiapkan tenaga kerja yang kompeten dan siap bersaing di industri perhotelan.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, sebagian besar studi mengenai beban kerja masih berfokus pada karyawan tetap, baik di sektor manufaktur maupun perhotelan, seperti housekeeping, produksi, laundry, dan receptionist (Aditya & Widjaja, 2016; Rusindiyanto et al., 2016; Kurnia et al., 2023; Suciadi et al., 2024). Penelitian-penelitian tersebut umumnya mengaitkan beban kerja dengan kinerja, kepuasan kerja, burnout, atau niat meninggalkan pekerjaan, serta banyak menggunakan metode NASA-TLX sebagai alat ukur beban kerja mental (Ayu Fitriani & Budiawan, 2019; Widiarto et al., 2023). Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji beban kerja mental pada peserta magang di industri perhotelan masih sangat terbatas, padahal peserta magang memiliki karakteristik, pengalaman, dan tingkat adaptasi kerja yang berbeda dibandingkan karyawan tetap.

Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya hanya menitikberatkan pada satu departemen tertentu tanpa melakukan perbandingan lintas departemen operasional dan non-operasional (Almuhtada et al., 2023; Kurnia et al., 2023). Padahal, setiap departemen memiliki karakteristik pekerjaan yang berbeda, baik dari sisi tuntutan fisik, mental, maupun tekanan waktu. Penelitian terdahulu juga belum secara mendalam mengaitkan beban kerja mental dengan faktor overtime, meskipun jam kerja panjang dan tekanan waktu telah diidentifikasi sebagai faktor yang memengaruhi beban kerja dan kesejahteraan karyawan di industri perhotelan (Fahira et al., 2022; Yikilmaz et al., 2023).

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah penelitian tersebut dengan menganalisis beban kerja mental peserta magang di industri perhotelan menggunakan metode NASA-TLX, membandingkan tingkat beban kerja antar departemen, serta mengaitkannya dengan tingkat overtime yang dialami. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi beban kerja mental peserta magang serta menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen hotel dalam pengelolaan program magang dan distribusi beban kerja yang lebih optimal.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Menurut Alfatih (2022), deskriptif kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang memanfaatkan metode kuantitatif dengan hasil analisis yang disajikan secara deskriptif. Pendekatan ini dilakukan melalui pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarluaskan kepada responden, kemudian data yang diperoleh dianalisis dan dideskripsikan dalam bentuk tabel, angka, maupun uraian untuk menggambarkan kondisi yang diteliti secara objektif dan sistematis.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode NASA-TLX (National Aeronautics and Space Administration Task Load Index), yaitu alat ukur untuk menilai beban kerja subjektif yang dirasakan seseorang saat menjalankan tugas. Metode ini dikembangkan oleh Hart dan Staveland pada tahun 1981 dan kemudian disederhanakan menjadi enam dimensi utama, yaitu Mental Demand (MD), Physical Demand (PD), Temporal Demand (TD), Performance (P), Effort (E), dan Frustration Level (F). Keenam dimensi tersebut digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap tuntutan pekerjaan yang mereka alami selama menjalankan aktivitas kerja atau magang.

Dimensi beban kerja mental (Mental Demand) menggambarkan tingkat tuntutan kognitif seperti konsentrasi, perhatian, dan pengambilan keputusan, sedangkan beban kerja fisik (Physical Demand) berkaitan dengan besarnya usaha fisik yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan. Beban waktu (Temporal Demand) mencerminkan tekanan waktu atau rasa terburu-buru dalam menyelesaikan tugas, sementara dimensi kinerja (Performance) menilai persepsi individu terhadap keberhasilan penyelesaian pekerjaannya.

Selain itu, tingkat frustrasi (Frustration) menggambarkan kondisi emosional negatif seperti stres dan kecemasan, serta usaha (Effort) menunjukkan besarnya usaha mental dan fisik yang dikeluarkan untuk mempertahankan kinerja.

Pengukuran NASA-TLX dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah pembobotan beban kerja dengan menggunakan perbandingan berpasangan dari enam indikator, di mana responden memilih indikator yang paling dominan dirasakan. Tahap berikutnya adalah penentuan rating beban kerja dengan skala 0–100 untuk masing-masing dimensi, yang menunjukkan tingkat beban kerja dari rendah hingga sangat tinggi. Nilai rating ini kemudian dikalikan dengan bobot masing-masing indikator untuk menghasilkan nilai produk dari setiap dimensi beban kerja.

Tahap selanjutnya adalah perhitungan Weighted Workload (WWL), yaitu dengan menjumlahkan seluruh nilai produk dari keenam indikator beban kerja. Skor akhir WWL diperoleh dengan membagi total WWL dengan jumlah perbandingan berpasangan, yaitu 15. Skor inilah yang kemudian diinterpretasikan berdasarkan klasifikasi nilai beban kerja untuk menentukan tingkat beban kerja responden, mulai dari kategori rendah hingga sangat tinggi. Hasil interpretasi ini digunakan sebagai dasar analisis untuk menggambarkan kondisi beban kerja mental yang dialami responden dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penghitungan Produk Beban Kerja dan WWL (*Weighted Workload*)

Perhitungan produk beban kerja dan WWL dilakukan dengan tujuan memperoleh nilai beban kerja pada masing-masing indikator. Jumlah produk ini menggambarkan bagaimana aspek beban kerja yang dirasakan peserta magang. Berikut adalah perhitungan produk beban kerja dan WWL peserta magang.

Tingkat beban kerja mental diukur berdasarkan enam indikator utama dalam metode NASA-TLX, yaitu Mental Demand, Physical Demand, Temporal Demand, Performance, Effort, dan Frustration. Berikut merupakan rata-rata skor masing-masing indikator:

Tabel 1. RATA-RATA INDIKATOR BEBAN KERJA SELURUH DEPARTEMEN

| Indikator | Rata-rata |
|----------------------------------------|-----------|
| Beban Mental (<i>Mental Demand</i>) | 82,31 |
| Beban Fisik (<i>Physical Demand</i>) | 75,73 |
| Beban Waktu (<i>Temporal Demand</i>) | 70,35 |
| Kinerja (<i>Performance</i>) | 85,24 |
| Frustasi (<i>Frustation</i>) | 77,96 |
| Usaha (<i>Effort</i>) | 69,47 |

Sumber: Data diolah, 2025

2. Penghitungan Rata-rata WWL (*Weighted Workload*)

Pada tahap ini seluruh perhitungan dari WWL akan di rekapitulasi dan di hitung rata-ratanya untuk memperoleh keseluruhan beban kerja mental peserta magang. Berikut adalah perhitungan rata-rata WWL peserta magang.

Tabel 2. KLASIFIKASI NILAI BEBAN KERJA

| No. | Rating Nilai | Kategori Beban Kerja |
|-----|--------------|----------------------|
| 1 | 0 – 9 | Rendah |
| 2 | 10 – 29 | Sedang |
| 3 | 30 – 49 | Agak Tinggi |
| 4 | 50 – 79 | Tinggi |
| 5 | 80 – 100 | Tinggi Sekali |

 Sumber: Rusindiyanto *et al*, 2016

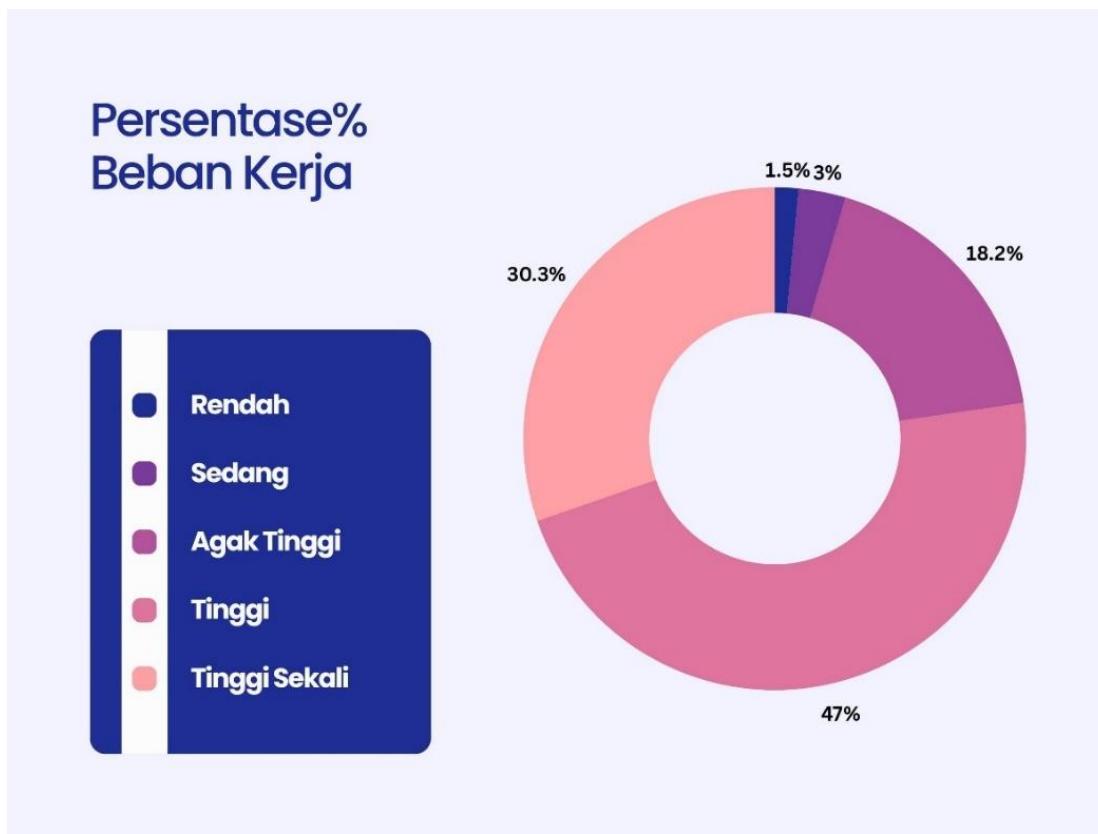
Dari perhitungan rata-rata WWL yang sudah dipaparkan diatas, maka didapatkan rekapitulasi beban kerja menurut kategori beban kerja mental yang sudah di dapat dari responden sebagai berikut:

Tabel 3. PERHITUNGAN WWL DAN KATEGORI BEBAN KERJA PESERTA MAGANG

| No. | Dept. | Name | WWL | RataRata WWL ÷ 15 | Kategori Beban Kerja |
|-----|-------|--------------|------|----------------------|-------------------------|
| 1 | ENG | Responden 1 | 1020 | 68,00 | Tinggi |
| 2 | ENG | Responden 2 | 938 | 62,53 | Tinggi |
| 3 | ENG | Responden 3 | 962 | 64,13 | Tinggi |
| 4 | ENG | Responden 4 | 1338 | 89,20 | Tinggi Sekali |
| 5 | ENG | Responden 5 | 488 | 32,53 | Agak Tinggi |
| 6 | ENG | Responden 6 | 1344 | 89,60 | Tinggi Sekali |
| 7 | ENG | Responden 7 | 1180 | 78,67 | Tinggi |
| 8 | FBK | Responden 8 | 1125 | 75,00 | Tinggi |
| 9 | FBK | Responden 9 | 829 | 55,27 | Tinggi |
| 10 | FBK | Responden 10 | 1160 | 77,33 | Tinggi |
| 11 | FBK | Responden 11 | 1416 | 94,40 | Tinggi Sekali |
| 12 | FBK | Responden 12 | 453 | 30,20 | Agak Tinggi |
| 13 | FBK | Responden 13 | 735 | 49,00 | Agak Tinggi |
| 14 | FBK | Responden 14 | 1350 | 90,00 | Tinggi Sekali |
| 15 | FBK | Responden 15 | 548 | 36,53 | Agak Tinggi |
| 16 | FBK | Responden 16 | 1238 | 82,53 | Tinggi Sekali |
| 17 | FBK | Responden 17 | 1405 | 93,67 | Tinggi Sekali |
| 18 | FBK | Responden 18 | 1160 | 77,33 | Tinggi |
| 19 | FBK | Responden 19 | 859 | 57,27 | Tinggi |
| 20 | FBK | Responden 20 | 1148 | 76,53 | Tinggi |
| 21 | FBK | Responden 21 | 690 | 46,00 | Agak Tinggi |
| 22 | FBK | Responden 22 | 945 | 63,00 | Tinggi |
| 23 | FBS | Responden 23 | 1127 | 75,13 | Tinggi |
| 24 | FBS | Responden 24 | 1230 | 82,00 | Tinggi Sekali |
| 25 | FBS | Responden 25 | 1082 | 72,13 | Tinggi |
| 26 | FBS | Responden 26 | 810 | 54,00 | Tinggi |
| 27 | FBS | Responden 27 | 1070 | 71,33 | Tinggi |
| 28 | FBS | Responden 28 | 1230 | 82,00 | Tinggi Sekali |
| 29 | FBS | Responden 29 | 1410 | 94,00 | Tinggi Sekali |
| 30 | FBS | Responden 30 | 525 | 35,00 | Agak Tinggi |
| 31 | FBS | Responden 31 | 1010 | 67,33 | Tinggi |
| 32 | FBS | Responden 32 | 606 | 40,40 | Agak Tinggi |
| 33 | FBS | Responden 33 | 189 | 12,60 | Sedang |
| 34 | FIN | Responden 34 | 1150 | 76,67 | Tinggi |
| 35 | FO | Responden 35 | 1110 | 74,00 | Tinggi |
| 36 | FO | Responden 36 | 1395 | 93,00 | Tinggi Sekali |
| 37 | FO | Responden 37 | 960 | 64,00 | Tinggi |

| No. | Dept. | Name | WWL | RataRata WWL÷15 | Kategori Beban Kerja |
|-----|--------|--------------|------|--------------------|-------------------------|
| 38 | FO | Responden 38 | 1160 | 77,33 | Tinggi |
| 39 | FO | Responden 39 | 1250 | 83,33 | Tinggi Sekali |
| 40 | FO | Responden 40 | 1350 | 90,00 | Tinggi Sekali |
| 41 | HK | Responden 41 | 952 | 63,47 | Tinggi |
| 42 | HK | Responden 42 | 758 | 50,53 | Tinggi |
| 43 | HK | Responden 43 | 610 | 40,67 | Agak Tinggi |
| 44 | HK | Responden 44 | 1157 | 77,13 | Tinggi |
| 45 | HK | Responden 45 | 1328 | 88,53 | Tinggi Sekali |
| 46 | HK | Responden 46 | 1140 | 76,00 | Tinggi |
| 47 | HK | Responden 47 | 800 | 53,33 | Tinggi |
| 48 | HK | Responden 48 | 1276 | 85,07 | Tinggi Sekali |
| 49 | HK | Responden 49 | 1085 | 72,33 | Tinggi |
| 50 | Pastry | Responden 50 | 420 | 28,00 | Sedang |
| 51 | Pastry | Responden 51 | 494 | 32,93 | Agak Tinggi |
| 52 | Pastry | Responden 52 | 895 | 59,67 | Tinggi |
| 53 | Pastry | Responden 53 | 1194 | 79,60 | Tinggi |
| 54 | Pastry | Responden 54 | 1145 | 76,33 | Tinggi |
| 55 | Pastry | Responden 55 | 980 | 65,33 | Tinggi |
| 56 | Pastry | Responden 56 | 41 | 2,73 | Rendah |
| 57 | Pastry | Responden 57 | 620 | 41,33 | Agak Tinggi |
| 58 | Pastry | Responden 58 | 610 | 40,67 | Agak Tinggi |
| 59 | Pastry | Responden 59 | 1100 | 73,33 | Tinggi |
| 60 | Pastry | Responden 60 | 1375 | 91,67 | Tinggi Sekali |
| 61 | Pastry | Responden 61 | 1270 | 84,67 | Tinggi Sekali |
| 62 | Pastry | Responden 62 | 1314 | 87,60 | Tinggi Sekali |
| 63 | SM | Responden 63 | 1300 | 86,67 | Tinggi Sekali |
| 64 | SM | Responden 64 | 659 | 43,93 | Agak Tinggi |
| 65 | TNC | Responden 65 | 1374 | 91,60 | Tinggi Sekali |
| 66 | TNC | Responden 66 | 1200 | 80,00 | Tinggi Sekali |

Sumber: Data diolah, 2025



GAMBAR 1. DIAGRAM PERSENTASE KATEGORI BEBAN KERJA

Sumber: Data diolah, 2025

Pada tabel hasil dan diagram persentase diatas didapatkan bahwa kategori beban kerja rendah berjumlah 1 (1,5%), kategori sedang berjumlah 2 (3%), kategori agak tinggi berjumlah 12 (18,2%), kategori tinggi berjumlah 31 (47%), dan kategori tinggi sekali berjumlah 20 (30,3%).

Tabel 4. TOTAL KATEGORI DAN PESERTA MAGANG

| Rating Nilai | Kategori Beban Kerja | ENG | FBK | FBS | FIN | FO | HK | PST | SM | TC | Total Kategori |
|--------------|----------------------|-----|-----|-----|-----|----|----|-----|----|----|----------------|
| 0-9 | Rendah | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 |
| 10-29 | Sedang | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | 2 |
| 30-49 | Agak Tinggi | 1 | 4 | 2 | - | - | 1 | 3 | 1 | - | 12 |
| 50-79 | Tinggi | 4 | 7 | 5 | 1 | 3 | 6 | 5 | - | - | 31 |
| 80-100 | Tinggi Sekali | 2 | 4 | 3 | - | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 20 |

| Rating Nilai | Kategori Beban Kerja | ENG | FBK | FBS | FIN | FO | HK | PST | SM | TC | Total Kategori |
|----------------------|----------------------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------------|
| Total Peserta | | 7 | 15 | 11 | 1 | 6 | 9 | 13 | 2 | 2 | 66 |

Sumber: Data diolah, 2025

Hasil dari perhitungan jumlah kategori beban kerja ini menunjukkan bahwa peserta magang pada Hotel XYZ Jakarta Indonesia di dominasi dengan kategori beban kerja yang tinggi.

Departemen dengan jumlah peserta magang terbanyak yang mengalami beban kerja tinggi secara berurutan adalah sebagai berikut: F&B Kitchen menempati urutan pertama dengan 7 dari 15 peserta merasakan beban kerja tinggi, terutama pada indikator Kinerja, Beban Fisik, dan Beban Mental. Selanjutnya, Departemen Housekeeping memiliki 6 dari 9 peserta dalam kategori beban kerja tinggi. Departemen Engineering menunjukkan proporsi tinggi, dengan 6 dari 7 peserta mengalami beban kerja tinggi. Pada F&B Service, seluruh 11 peserta juga termasuk dalam kategori beban kerja tinggi. Departemen Pastry mencatat 5 dari 13 peserta mengalami beban kerja tinggi. Front Office memiliki 6 dari 9 peserta dalam kategori serupa. Sementara itu, semua peserta di Talent & Culture (2 orang) termasuk dalam kategori beban kerja sangat tinggi. Di Departemen Sales & Marketing, 1 dari 2 peserta mengalami beban kerja tinggi, sedangkan Departemen Finance memiliki 1 peserta yang juga berada dalam kategori tinggi.

Berdasarkan tabel perhitungan WWL yang sudah dilakukan maka didapatkan rata-rata WWL pada setiap departemen dan kategori menurut rata-rata setiap departemen sebagai berikut:

TABEL 5. RATA-RATA WWL SETIAP DEPARTEMEN

| Departemen | Rata-rata WWL | Kategori Beban |
|------------------------|---------------|----------------|
| <i>F&B Kitchen</i> | 84 | Tinggi Sekali |
| <i>Housekeeping</i> | 81 | Tinggi Sekali |
| <i>F&B Service</i> | 79 | Tinggi |
| <i>Pastry</i> | 78 | Tinggi |
| <i>Front Office</i> | 76 | Tinggi |
| <i>Engineering</i> | 72 | Tinggi |

| | | |
|-------------------|----|--------|
| Sales & Marketing | 65 | Tinggi |
| Talent & Culture | 63 | Tinggi |
| Finance | 59 | Tinggi |

Sumber: Data diolah, 2025

Pada tabel diatas menunjukkan apabila penghitungan kategori berdasarkan rata-rata WWL pada setiap departemen makan didapatkan kategori beban pada setiap departemen diketahui Tinggi sekali hingga Tinggi, dan 2 diataranya yang memiliki kategori tinggi sekali adalah departemen yang berhubungan langsung dengan tamu atau (*Front of House*) dan melibatkan aktivitas fisik tinggi yaitu *F&B Kitchen* dan *Housekeeping*.

Melalui wawancara yang sudah dilakukan kepada salah satu peserta magang di departemen F&B Kitchen bahwasanya menurut peserta tersebut pada bagian F&B Kitchen lebih condong merasakan beban fisik dan beban mental selama menjalankan tugas dikarenakan kadang kala ia diharuskan membawa bahan makanan yang berat dan juga pada akhir tahun terdapat lonjakan acara pada hotel yang membuat karyawan ataupun peserta magang mengalami kewalahan. Sementara itu, pada bagian departemen Housekeeping peserta tersebut mengaku lebih condong terbebani pada bagian fisik dan waktu, dimana pada bagian Housekeeping peserta magang di targetkan dalam sehari membersihkan kamar dalam waktu tertentu.

3. Hubungan Lama Jam Kerja dengan Hasil WWL

Pada data yang sudah didapat diatas menunjukkan korelasi bahwa peserta magang dengan tingkat *overtime* tinggi dengan angka lebih dari 40jam/bulan cenderung memiliki hasil WWL kurang lebih 50-100 yang masuk dalam kategori tinggi dan tinggi sekali seperti contohnya terdapat pada Responden 59 (Departemen *Pastry*) memiliki tingkat *overtime* 52,95 jam dan pada hasil WWL menunjukan angka 74 yang diartikan berkategori tinggi, contoh selanjutnya berada pada Responden 16 (Departemen *F&B Kitchen*) memiliki tingkat *overtime* 45,22 jam/bulan dan pada hasil WWL menunjukan angka 83 dengan kategori Tinggi sekali. Tetapi pada wawancara sederhana yang sudah dilakukan, terdapat peserta magang merasa bahwa tingkat *overtime* tidak terlalu berpengaruh terhadap kinerjanya dalam menjalankan tugas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas peserta magang mengalami beban kerja yang tinggi hingga sangat tinggi, dengan sekitar 77% responden berada dalam kondisi tekanan kerja yang signifikan, yang sebagian besar dipengaruhi oleh tingginya jam lembur, khususnya pada peserta dengan overtime lebih dari 40 jam per bulan. Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa tidak seluruh peserta merasakan dampak overtime yang sama terhadap kinerja mereka. Hasil analisis NASA-TLX menunjukkan bahwa indikator Kinerja, Beban Fisik, dan Beban Mental merupakan faktor yang paling dominan dalam membentuk beban kerja peserta magang, dengan variasi yang dipengaruhi oleh karakteristik masing-masing departemen. Beban kerja tertinggi dirasakan oleh peserta magang di departemen operasional seperti F&B Kitchen, Housekeeping, dan F&B Service yang menuntut kerja fisik intensif dan kecepatan pelayanan, sementara departemen non-operasional seperti Finance, Sales Marketing, serta Talent & Culture juga menunjukkan tekanan kerja yang cukup tinggi, terutama dari aspek kognitif dan administratif. Secara umum, hanya sebagian kecil peserta magang yang berada pada kategori beban kerja rendah hingga sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan karakteristik beban kerja antara departemen operasional dan non-operasional, di mana departemen operasional lebih didominasi oleh tuntutan fisik dan waktu, sedangkan departemen non-operasional lebih didominasi oleh tuntutan mental..

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya & Widjaja. 2016. *Analisis Beban Kerja (Workload) Dan Kinerja Karyawan Housekeeping Di Hotel X, Surabaya*. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, vol. 4, no. 2, Hal. 247-264. [Internet]. Diunduh pada 27 Desember 2024. Tersedia di <https://www.neliti.com/publications/83864/analisis-beban-kerja-workload-dan-kinerja-karyawan-housekeeping-di-hotel-x-surab>#cite.
- Alfatih A. 2022. *Panduan Praktik Penelitian Deskriptif Kuantitatif*. Palembang: UPT. Penerbit dan Percetakan Universitas Sriwijaya.
- Almuhtada, D., Kurnia, O., & Wibowo, A. (2024). *Analisis Beban Kerja Karyawan Laundry X Hotel Batam*. *Jurnal Mekar*, 2(2), 52–57. <https://doi.org/10.59193/jmr.v2i2.239>.
- Ayu Fitriani, R. C., & Budiawan, W. (2019). *Analisis Beban Kerja Mental Unit Human Capital Pt Xyz Menggunakan Metode Nasa-Tlx*. *Industrial Engineering Online Journal*, 8(1). Diunduh pada 17 Januari 2024. Tersedia di <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/view/23265>.

- Darmadi, D. 2022. *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif*. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 10(02), 085. [Internet]. Diunduh pada 16 Januari 2025, Tersedia di <https://doi.org/10.26418/ejme.v10i02.55150>.
- Fahira, J. N., Wulansari, N., & Abrian, Y. (2022). *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang*. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 3(1), 55–61. [Internet]. Diunduh pada 15 Februari 2024. Tersedia di <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v3i1.40072>
- Kurnia, O., Lapotulo, N., Simatupang, D. T., & Hermawati, N. N. 2023. *Analisis beban kerja room attendant di Asialink Hotel Kota Batam*. *Journal of Tourism and Economic*, 6(1), 1–10. [Internet]. Diunduh pada 15 Februari 2024. Tersedia di <https://doi.org/10.36594/jtec/e6v6n1a1>
- Pramesti, A., & Suhendar, E. (2021). *Analisis beban kerja menggunakan metode NASA-TLX pada CV. Bahagia Jaya Alsindo*. *STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi*, 5(3), 229. [Internet]. Diunduh pada 15 Januari 2025 Tersedia di <https://doi.org/10.30998/string.v5i3.6528>
- Rusindiyanto, R., Maisaroh, N., & Pailan. 2016. *Pengukuran Beban Kerja Karyawan Bagian Produksi Dengan Metode NASA-TLX di PT. Cat Tunggal Djaja Indah*. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management* 11 (1). 15-25. [Internet]. Diunduh pada 15 Februari 2024. Tersedia di <http://eprints.upnjatim.ac.id/7101/>
- Silaen N. R., Nurlaeli A., Asir M., et al. 2022. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Perspektif, Pengembangan dan Perencanaan)*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Suciadi, P. N., Kurnia, O., Simatupang, D. T., & Lapotulo, N. 2024. *Analisis beban kerja pada receptionist selama high season Pacific Palace Hotel Batam*. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(5).
- Ufia, S., Nugroho, A. D., & Wahjoedi, T. (2024). *Meningkatkan kompetensi mahasiswa melalui program magang sebagai upaya peningkatan hard skill dan soft skill*. *Journal of Knowledge and Collaboration*, Vol. 1/ No. 2, 39-47.
- Vanchapo, A. R. 2020. *Beban Kerja dan Stress Kerja*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media.
- Widiarto, R. A., As'adi, M., & Rizal, R. 2023. *Mental workload analysis using NASA-TLX method and Maslach burnout inventory at PT. XYZ (East Kalimantan Exitu Dumping Case Study)*. *Technium: Romanian Journal of Applied Sciences and Technology*, 17(1), 387–395. [Internet]. Diunduh pada 16 Januari 2025. Tersedia di <https://doi.org/10.47577/technium.v17i.10112>
- Yikilmaz I., Surucu Lutfi, dan Guleryuz I. 2023. *Workload, life satisfaction and intention to leave in hotel businesses*. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 11(2), 1395-1415.