Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085

Vol 2 No 2 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PHENOM EVENT INDONESIA

Nicholas Geordie Jiwa Rahnarendra[1]*, Dra. Ratri Paramita[2], Ni Kadek Swandewi[3]
Jurusan Kepariwisataan, Program Studi Pengelolaan Konvensi Dan Acara
Politeknik Pariwisata Bali
*Email : nicho.geordie@gmail.com[1], mita_ratri@yahoo.com[2], swande08tourism@gmail.com[3]

ABSTRAK

Phenom Event Indonesia merupakan sebuah *event organizer* profesional yang sudah berdiri sejak tahun 2003 dan tentunya semenjak saat itu Phenom Event Indonesia sudah banyak menangani *event* internasional maupun nasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Phenom Event Indonesia. Analisis data menggunakan uji t menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai t hitung sebesar 10,145 jauh lebih besar dari nilai t tabel 1,664 pada tingkat signifikansi 5%. Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan secara statistik antara beban kerja dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa peningkatan beban kerja secara signifikan berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Phenom Event Indonesia. Semakin tinggi beban kerja yang harus ditanggung karyawan, maka semakin rendah kualitas pelayanan yang mereka berikan. Temuan ini mengindikasikan pentingnya manajemen perusahaan untuk memperhatikan keseimbangan beban kerja karyawan agar dapat menjaga kualitas pelayanan yang optimal dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Beban kerja, kualitas pelayanan, layanan jasa event

ABSTRACT

Phenom Event Indonesia is a professional event organizer that has been established since 2003, and since then, Phenom Event Indonesia has handled many international and national events This study aims to examine the impact of workload on the quality of service provided by employees at Phenom Event Indonesia. Data analysis using a t-test shows significant results, with a t-value of 10.145, which is much larger than the t-table value of 1.664 at a 5% significance level. The significance value obtained is 0.000, which is less than 0.05, indicating a very strong and statistically significant relationship between workload and service quality.

Article History
Received: Oktober 2024
Reviewed: Oktober 2024
Published: Oktober 2024

Plagirism Checker No 234
DOI : Prefix DOI : 10.8734/panorama.v1i1.1395
Copyright : Author
Publish by : Panorama

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085

Vol 2 No 2 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

The results of this study demonstrate that an increase in workload has a significant negative impact on the quality of service provided by employees at Phenom Event Indonesia. The higher the workload that employees must bear, the lower the quality of service they provide. This finding indicates the importance for company management to pay attention to balancing employees' workloads in order to maintain optimal service quality and enhance customer satisfaction.

Keywords: *Workload, quality of service, event service*

PENDAHULUAN

Bali dikenal sebagai destinasi pelaksanaan *event*. Salah satu kegiatan *event* di Bali yang sering dilaksanakan dan sedang berkembang adalah MICE *(Meeting, Incentive, Conference, Exhibition)*. Menurut Kesrul (2004:3), MICE merupakan suatu kegiatan kepariwisataan yang aktifitasnya merupakan suatu perpaduan antara kegiatan *leisure* dan *business*. Beberapa event MICE internasional yang pernah diselenggarakan di Bali antara lain ASEAN *Summit*, *Asia-Pacific Economic Cooperation* (APEC) *Summit*, *Miss World*, serta pertemuan dari berbagai organisasi internasional lainnya (Suartini & Utama, 2018). Salah satu *event* MICE terbesar yang pernah diselenggarakan di Bali adalah KTT G20 pada tahun 2022. Acara G20 yang terdiri dari banyak kegiatan. memerlukan banyak tenaga kerja yang profesional, yang mana tenaga kerja profesional tersebut adalah *event organizer* (Purwaningrum et al., 2022). *Event Organizer* menurut Renald Kasali (hafidz, 2017), adalah sebuah bisnis yang *menerapkan* konsep – konsep manajamen secara konsisten dan berkesinambungan dunia *entertaintment* sedalam-dalamnya.

Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam waktu tertentu (Riyanto, 2013). Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres dan kelelahan, sehingga dapat berdampak pada penurunan kinerja dan produktivitas (Tarwaka, 2015). Sebaliknya, beban kerja yang terlalu rendah juga dapat menyebabkan kebosanan dan kurangnya tantangan, yang juga dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa beban kerja karyawan seimbang dan tidak terlalu berlebihan atau terlalu rendah. Dalam dunia *event organizer*, tidak jarang seorang *event organizer* tidak mendapatkan waktu untuk beristirahat secara optimal, karena harus memastikan setiap detail *event* berjalan dengan lancar. Hal ini juga berlaku di salah satu *event organizer* yang ada di Indonesia, yaitu Phenom Event Indonesia.

Phenom Event Indonesia merupakan sebuah *event organizer* profesional yang sudah berdiri sejak tahun 2003 dan tentunya semenjak saat itu Phenom Event Indonesia sudah banyak menangani *event* internasional maupun nasional. Phenom Event Indonesia sendiri hingga saat ini dikenal sebagai perusahaan *event* dengan reputasi yang sangat baik di Bali.

Beberapa tugas utama seorang *event organizer* antara lain menentukan spesifikasi peralatan *(equipment)* apa saja yang dibutuhkan sesuai permintaan konsumen yang mana harus menyesuaikan juga dengan kondisi di lapangan, mengatur kedatangan dan penerimaan peralatan dari vendor, melakukan *set up* peralatan, melakukan *running test* untuk peralatan-peralatan setelah di *set up*, dan penyelenggaraan gladi bersih (Hafidz, 2017). Staf harus

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085
Vol 2 No 2 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

memastikan semua persiapan berjalan lancar dan sampai akhirnya nanti di hari puncak *event* bisa terlaksana dengan lancar dan sukses sesuai harapan konsumen. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh *event organizer* adalah beban kerja yang dialami oleh stafnya.

Tabel 1. Data Beban Kerja Phenom Event Indonesia

Indikator Beban Kerja	Jumlah/Durasi
Event yang ditangani	7-8 event
Jam kerja karyawan tetap 8 jam kerja (09.00-17.00), 6 hari kerja	208 jam/bulan
Jam kerja saat peak season	234 jam/bulan
Hari kerja karyawan tetap	26 hari
Meeting dengan klien	15-20 kali
Proposal yang dibuat	10-12 proposal
Waktu persiapan per event	2-3 minggu
Waktu eksekusi per event	1-3 hari

Sumber: Phenom Event Indonesia 2024

Dalam industri *event organizer*, beban kerja yang tinggi sering kali tidak dapat dihindari, terutama pada saat menjelang atau selama penyelenggaraan *event* besar. Staf *event organizer* harus bekerja dengan deadline yang ketat, menghadapi tekanan dari klien, serta harus siap menghadapi berbagai situasi tidak terduga yang dapat terjadi selama event berlangsung (Hafidz, 2017). Hal ini dapat menyebabkan stres dan kelelahan yang berlebihan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada penurunan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan *event organizer* seperti Phenom Event Indonesia untuk memastikan bahwa beban kerja stafnya seimbang dan tidak terlalu berlebihan atau terlalu rendah.

Dengan beban kerja yang seimbang dan sumber daya manusia yang kompeten, diharapkan *event organizer* seperti Phenom Event Indonesia dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada kliennya, sehingga dapat mempertahankan reputasi dan kepercayaan yang telah dibangun selama ini. Kinerja yang optimal juga akan mendukung tercapainya target perusahaan dalam hal kepuasan pelanggan dan pencapaian tujuan bisnis. Selain itu, inovasi dan kreativitas dalam setiap acara yang diorganisir akan menjadi nilai tambah yang membedakan Phenom Event Indonesia dari pesaing lainnya.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberlangsungan suatu orgnaisasi. Melalui pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen maka kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa persuhaan akan lebih mudah tercapai. Menurut Tjiptono (2007) kualitas pelayanan adalah salah satu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam menyeimbangkan harapan konsumen. Hemawan (2018) juga menyimpulkan bahwa kualitas layanan adalah rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085
Vol 2 No 2 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan konsumen dengan cara – cara tertentu, sehingga dapat memuaskan keinginan serta kebutuhan konsumen.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi umum menurut L. Berry (Moenir, 1998:98). Lima dimensi tersebut ialah:

1. **Bukti Nyata (Tangibles),** Fasilitas dan segala bentuk nyata yang diberikan oleh perusahaan adalah suatu bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.
2. **Kehandalan (Reliability),** Kemampuan dalam memenuhi kebutuhan atau keinginan yang sudah dijanjikan.
3. **Daya Tanggap (Responsiveness),** Kemampuan dalam memberikan bantuan dan pelayanan secara responsif dan inisiatif, serta dengan cara yang tepat dan jelas kepada konsumen.
4. **Jaminan (Assurance),** Kemampuan yang akan menumbuhkan rasa ketergantungan para konsumen terhadap suatu penyedia jasa pelayanan.
5. **Perhatian (Empathy),** Kemampuan dalam memahami kebutuhan serta keinginan dari konsumen.

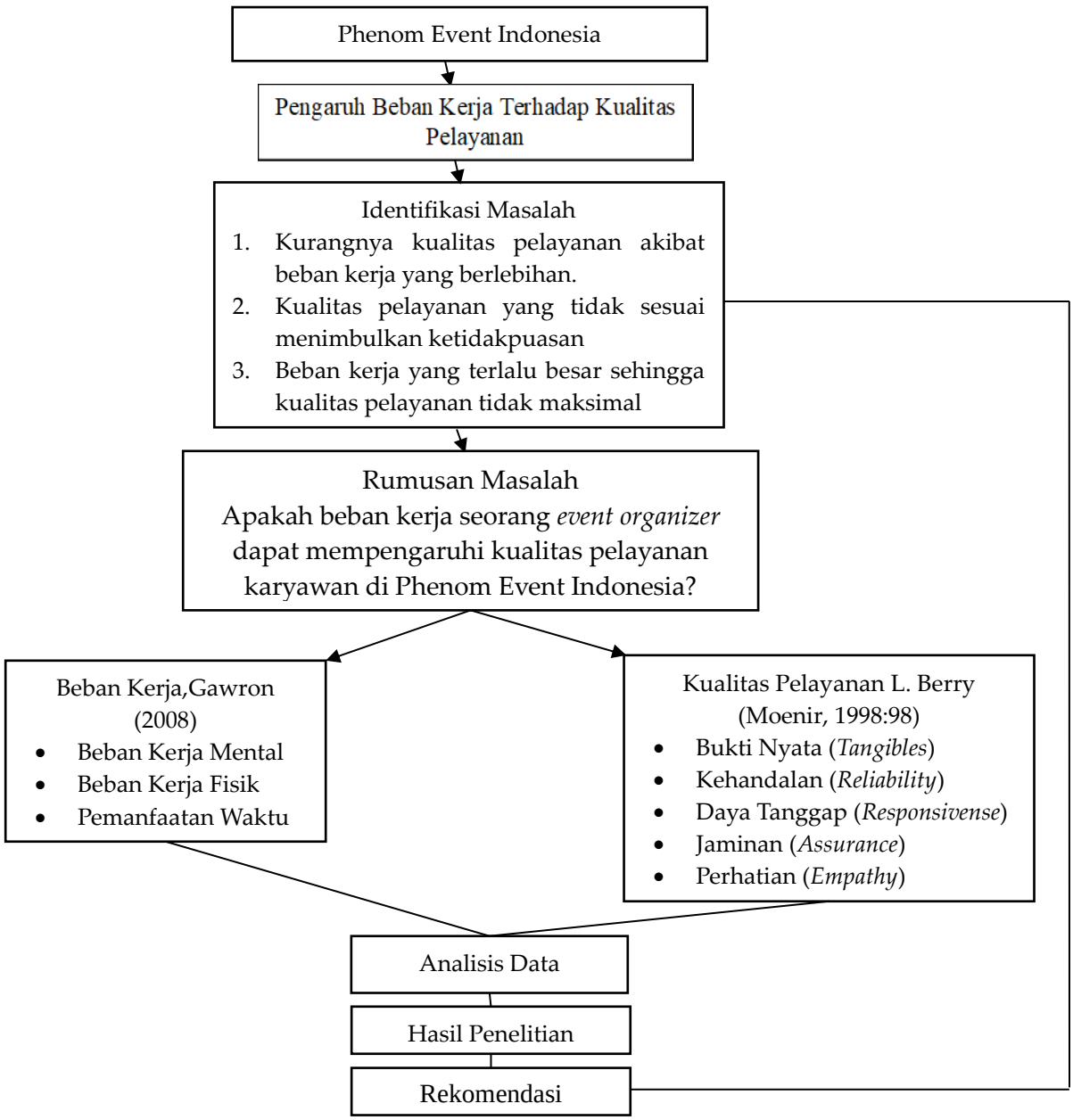
Beban Kerja

Beban Kerja merupakan suatu kondisi dari pekerjan dimana dalam pekerjaan tersebut terdapat berbagai uraian tugas yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Menurut Achyana (2016) beban kerja ialah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu oleh suatu unit organisasi atau jabatan. Menurut Gawron (2008) beban kerja sendiri terbagi menjadi 3 aspek yaitu :

1. **Beban Kerja Fisik,** Menurut Wulandarai (2018). Kerja fisik adalah pekerjaan yang memerlukan tenaga fisik otot manusia.
2. **Beban Kerja Mental,** Beban kerja mental merupakan beban kerja yang timbul ketika seorang pekerja melakukan aktivitas mental di dalam lingkungan kerjanya, (Koesomowidjojo 2017).
3. **Pemanfaatan Waktu**
   a. **Pekerjaan yang dilakukan berulang**, pekerjaan yang memiliki siklus pekerjaan yang pendek serta berulang pada waktu yang relatif sama, pekerjaan seperti ini memiliki kecenderungan membuat pekerja merasa bosan sehingga pada akhirnya menjadi lengah.
   b. Pekerjaan yang tidak dilakukan berulang, Pekerjaan yang memiliki pola tidak menentu, pekerjaa seperti ini identik dengan pekerjaan administratif atau pekerjaan – pekerjaan yang beraktivitas di balik meja.

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085
Vol 2 No 2 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2017) jenis data ada dua, yakni data kualitati dan kuantitatif. Begitu pula pada penelitian ini, terdapa dua jenis data yang digunakan yakni data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini meliputi informasi deskriptif mengenai Phenom Event Indonesi. Data ini akan diperoleh melalui wawancara mendalam dengan karyawan dan manajemen Phenom Event Indonesia. Data kuantitatif dalam penelitian ini mencakup data numerik yang berkaitan dengan beban kerja dan kualitas pelayanan. Data ini akan dikumpulkan melalui survei, analisis dokumen perusahaan, dan pengamatan langsung. Dalam penelitian ini, instrumen utama yang digunakan untuk pengumpulan data kuantitatif adalah kuesioner.

Objek penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Phenom Event Indonesia. Dalam penelitian ini, peneliti. Populasi penelitian ini adalah para pekerja *event organizer* di Phenom Event Indonesia.

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085
Vol 2 No 2 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sebagai teknik untuk pengambilan sampel. Menurut Sugiyono (2018:138*) purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteltiti.

Sumber data dapat dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan sekunder. Sumber data primer dari penelitian ini ialah kuesioner responden yang merupakan pekerja maupun orang – orang yang pernah bekerja dengan Phenom Event Indonesia. Selain itu juga akan melakukan wawancara dengan para narasumber. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang telah ada sebelumnya. Ini mencakup dokumen internal Phenom Event Indonesia, Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari literatur akademis dan industri mengenai manajemen event dan beban kerja, laporan industri MICE di Bali, serta data lembaga terkait mengenai industri event di Bali. Pada penelitian ini, pengumpulan data yaitu survei, Penelitian survei digunakan untuk memecahkan masalah-masalah isu skala besar yang aktual dengan populasi sangat besar, sehingga diperlukan sampel ukuran besar (Widodo, 2008:43).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penyebaran kuesioner tersebut selanjutnya dicari rata-ratanya dengan menggunakan rumus dari Husein Umar (2011:130) yaitu:

$$Nilai\ rata-rata = \frac{(frekuensi * bobot)}{sampel\ (n)}$$

Setelah rata-rata skor dihitung, maka untuk mengkategorikan mengklasifikasikan kecenderungan jawaban responden kedalam skala dengan formulasi sebagai berikut:
Skor minimum = 1
Skor maksimum = 5
Lebar Skala $= \frac{5-1}{5} = 0{,}8$

Kriteria penilaian tersebut disusun berdasarkan panjang interval kelas sebagai berikut (Husein, 2011:130):

a. Interval 1,00 – 1,80 = Dengan kategori sangat tidak baik/sangat rendah
b. Interval 1,81 – 2,60 = Dengan kategori tidak baik/rendah
c. Interval 2,61 – 3,40 = Dengan kategori cukup baik/cukup tinggi
d. Interval 3,41 – 4,20 = Dengan kategori baik/tinggi
e. Interval 4,21 – 5,00 = Dengan kategori sangat baik/sangat tinggi

1. Tabulasi Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Beban Kerja (X)

Tabel 2. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Beban Kerja

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden	Total Skor	Rata-rata	Kategori
		STS	TS	CS	S	SS				
		1	2	3	4	5				
Beban Kerja Fisik										
1	Tugas-tugas yang saya laksanakan banyak menghabiskan energi	0	7	25	23	28	83	321	3.87	Tinggi

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085

Vol 2 No 2 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden	Total Skor	Rata-rata	Kategori
		STS	TS	CS	S	SS				
		1	2	3	4	5				
2	Saya menggunakan peralatan yang kompleks dalam pekerjaan saya	0	25	29	24	5	83	258	3.11	Cukup Tinggi
3	Kondisi lingkungan kerja fisik saya menambah beban kerja	0	11	23	31	18	83	305	3.67	Tinggi
4	Pekerjaan yang berlebihan membuat saya mudah kelelahan	0	26	29	23	5	83	256	3.08	Cukup Tinggi
5	Saya merasa sulit untuk konsisten dalam kinerja saya	0	25	28	24	6	83	260	3.13	Cukup Tinggi
Beban Kerja Mental										
6	Saya sering merasa kesulitan untuk akurat dalam menyelesaikan tuga	0	8	26	20	29	83	319	3.84	Tinggi
7	Saya sering merasa tertekan di tempat kerja.	0	6	24	25	28	83	324	3.90	Tinggi
8	Saya sering merasa kewalahan saat harus multitasking	0	8	24	23	28	83	320	3.86	Tinggi
9	Saya merasa stres saat harus fleksibel menghadapi perubahan jadwal	0	25	29	24	5	83	258	3.11	Cukup Tinggi
10	Target yang harus saya capai dalam pekerjaan terlalu tinggi	0	26	28	24	5	83	257	3.10	Cukup Tinggi
Pemanfaatan Waktu										
11	Saya bekerja sesuai dengan jam kerja untuk setiap shift nya.	0	12	22	31	18	83	304	3.66	Tinggi
12	Jadwal shift saya sudah sesuai dengan harapan saya.	0	10	23	33	17	83	306	3.69	Tinggi
13	Saya tidak kesulitan untuk mengatur jadwal shift bila ada keperluan.	0	25	29	24	5	83	258	3.11	Cukup Tinggi
14	Saya merasa stres saat harus menghadapi perubahan jadwal	0	8	26	19	30	83	320	3.86	Tinggi
15	Pekerjaan saya membutuhkan waktu yang lebih dari biasanhya.	0	7	25	22	29	83	322	3.88	Tinggi

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085

Vol 2 No 2 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden	Total Skor	Rata-rata	Kategori
		STS	TS	CS	S	SS				
		1	2	3	4	5				
Total Variabel Beban Kerja								4388	52.87	Tinggi
Rata – rata Variabel Beban Kerja								292.5	3.52	

Sumber: Data Primer, 2024 (diolah)

Pada Tabel 2. tampak jawaban responden terkait 15 pernyataan tentang Beban Kerja (X). Rata-rata tertinggi untuk variabel Beban Kerja (X) yaitu pada pernyataan ke-7 sebesar 3,90 yaitu "Saya sering merasa tertekan di tempat kerja".

2. Tabulasi Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 3. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden	Total Skor	Rata-rata	Kategori
		STS	TS	CS	S	SS				
		1	2	3	4	5				
Tangible (Bukti Fisik)										
1	Saya selalu menyediakan peralatan dan fasilitas yang memadai untuk event	0	33	17	24	9	83	258	3.11	Cukup Baik
2	Saya memastikan penampilan tim selalu profesional	0	23	21	31	8	83	273	3.29	Cukup Baik
3	Saya memastikan lokasi event selalu dalam kondisi yang baik	0	13	29	15	26	83	303	3.65	Baik
Reliability (Kehandalan)										
4	Saya selalu menyelesaikan tugas sesuai dengan yang dijanjikan	0	24	20	28	11	83	275	3.31	Cukup Baik
5	Saya selalu memberikan layanan yang akurat	0	32	21	21	9	83	256	3.08	Cukup Baik
6	Saya selalu menyelesaikan event tepat waktu	0	32	17	24	10	83	261	3.14	Cukup Baik
Responsiveness (Daya Tanggap)										
7	Saya selalu cepat dalam merespon permintaan klien	0	11	29	18	25	83	306	3.69	Baik
8	Saya selalu siap membantu klien	0	10	28	21	24	83	308	3.71	Baik
9	Saya selalu memberikan informasi yang jelas kepada klien	0	14	27	18	24	83	301	3.63	Baik
Assurance (Jaminan)										

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085
Vol 2 No 2 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden	Total Skor	Rata-rata	Kategori
		STS	TS	CS	S	SS				
		1	2	3	4	5				
10	Saya memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan klien	0	13	27	19	24	83	303	3.65	Baik
11	Perilaku saya membuat klien merasa aman dan percaya	0	30	20	24	9	83	261	3.14	Cukup Baik
12	Saya selalu sopan dalam melayani klien	0	12	27	20	24	83	305	3.67	Baik
Empathy (Empati)										
13	Saya memberikan perhatian individual kepada setiap klien	0	22	21	31	9	83	276	3.33	Baik
14	Saya selalu memahami kebutuhan spesifik klien	0	31	21	20	11	83	260	3.13	Cukup Baik
15	Saya selalu mengutamakan kepentingan klien	0	12	28	17	26	83	306	3.69	Baik
Total Variabel Kualitas Pelayanan								4252	51.23	Baik
Rata – rata Variabel Kualitas Pelayanan								283.5	3.42	

Sumber: Data Primer, 2024 (diolah)

Pada Tabel 3. tampak jawaban responden terkait 15 pernyataan tentang Kualitas Pelayanan (Y). Rata-rata terendah untuk pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 3,08 terdapat pada pernyataan ke-5 yaitu "Saya selalu memberikan layanan yang akurat".

3.

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Dasar dari pengambilan Uji t ini terdiri dari dua pertimbangan yaitu perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dan berdasarkan nilai signifikansi. Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 4. di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji T

Variabel	t-hitung	Sig	Keterangan
Beban Kerja (X)	-10,145	0,000	Negatif dan Signifikan
Alpha (α) 0,05			

Sumber: Data Primer, 2024 (diolah)

Berdasarkan perhitungan menunjukkan bahwa nilai $-t_{hitung} < -t_{tabel} = -10,145 < -1,664$ dan nilai signifikansi < α = 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Beban Kerja (X) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Phenom Event Indonesia dengan tingkat kesalahan 5%, keyakinan 95% dan derajat kebebasan 82.

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085
Vol 2 No 2 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pada Tabel 5. berikut ditampilkan hasil perhitungan analisis koefisien determinasi.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	*R*	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	*.748[a]*	*.560*	*.554*	*9.45802*

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 23

Tabel 5. diatas menunjukan nilai R *square* yang diperoleh dari hasil analisis adalah memiliki arti bahwa variabel terikat mampu dijelaskan oleh variabel bebas sebanyak 56% (0,560 X 100%) dan sisanya sebesar 44% (100% - 56%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Menurut teori Ghozali (2013:95), jika interval koefisien determinasi berada diantara 40% - 59,9% maka koefisien determinasi tersebut dapat dikatakan sedang. Hasil koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 56% maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas berpengaruh sedang terhadap variabel terikat.

Pembahasan

Pembahasan Hasil Variabel Beban Kerja (X)

Didapatkan hasil penelitian terkait dengan variabel Beban Kerja yang peneliti lakukan pada Phenom Event Indonesia. Rata-rata nilai dari variabel Beban Kerja (X) secara keseluruhan sebesar 3,52 berarti Beban Kerja Di Phenom Event Indonesia berada pada interval 3,41 – 4,20 dengan kategori tinggi. Rata-rata tertinggi untuk variabel Beban Kerja (X) yaitu pada pernyataan ke-7 sebesar 3,90 yaitu "Saya merasa terbebani dengan kecepatan respon yang dituntut dari saya". Sedangkan rata-rata terendah yaitu pada pernyataan ke-4 sebesar 3,08 yaitu "Saya sering kesulitan menyelesaikan tugas tepat waktu". Berdasarkan rata-rata tertinggi pada variabel beban kerja menunjukkan bahwa karyawan merasa tertekan dengan tuntutan bahwa karyawan harus memberikan respon yang cepat atas suatu situasi atau kejadian dan menberikan hasil yang sesuai dengan keinginan manajemen. Namun karyawan tidak merasa kesulitan jika mengerjakan pekerjaan yang sudah biasa dilakukan sehari-hari dan dapat menyelesaikan dengan tepat waktu. Secara keseluruhan rata-rata variabel beban kerja yang dirasakan oleh karyawan di Phenom Event ini menunjukkan bahwa karyawan merasakan tekanan atau beban kerja yang tinggi. Beban kerja yang tinggi ini menyebabkan karyawan menjadi kehilangan semangat dalam bekerja, timbul sifat malas, timbul perasaan setres, tertekan, tidak puas dan pada akhirnya kehilangan motivasi.

Pembahasan Hasil Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Rata-rata nilai dari variabel Kualitas Pelayanan (Y) secara keseluruhan sebesar 3,42 berarti Kualitas Pelayanan secara keseluruhan Di Phenom Event Indonesia berada pada interval 3,41 –

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085
Vol 2 No 2 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

4,20 dengan kategori baik. Rata-rata terendah untuk pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 3,08 terdapat pada pernyataan ke-5 yaitu "Saya selalu memberikan layanan yang akurat". Sedangkan rata-rata tertinggi pada pernyataan ke-8 dengan nilai rata-rata 3,71 yaitu "Saya selalu siap membantu klien". Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada *client* jika dilihat dari rata-rata tertinggi menunjukan bahwa karyawan paham tugas utama adalah melayani *client* dan harus selalu siap untuk membantu melayani *client*. Namun apabila dilihat dari rata-rata terendah menunjukan bahwa karyawan tidak selalu dapat memberikan pelayanan yang baik kepada *client* karena di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kesibukan yang ada, keterbatasan fasilitas kerja, keterbatasan tenaga dan hambatan lainnya. Secara keseluruhan pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa karyawan sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada client. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan citra perusahaan dan keuntungan perusahaan.

Pembahasan Hasil Variabel Beban Kerja (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Pada penelitian ini, Beban Kerja terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Phenom Event Indonesia. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t untuk variabel Beban Kerja dengan nilai $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ yaitu -10,145 < -1,664 dan nilai signifikansi < α = 0,000 < 0,05. Nilai β dari Beban Kerja adalah -0,841 yang berarti jika Beban Kerja mengalami kenaikan sebesar satu satuan, sementara variabel lainnya tetap maka Kualitas Pelayanan akan mengalami penurunan. Secara garis besar, rumusan masalah telah terjawab sesuai dengan hipotesis yang telah diajukan. Beban Kerja memberikan pengaruh sedang terhadap Kualitas Pelayanan, hal ini dilihat dari hasil uji koefisien determinasi bahwa variabel Beban Kerja memiliki kontribusi sebesar 56% terhadap Kualitas Pelayanan dan sisanya sebesar 44% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Variabel bebas lainnya yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan selain Beban Kerja yakni fasilitas kerja, kemampuan karyawan, kepuasan karyawan, pelatihan kerja dan gaya kepemimpinan.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dian Rosyidawati, Noer Bahry Noor, Andi Zulkifil (2020), Yana Diana, SE., M.Si (2010) dan Lulu Humami (2021) yang menyatakan bahwa Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini dapat diartikan ketika Beban Kerja meningkat maka Kualitas Pelayanan juga akan semakin meningkat karena memiliki pengaruh yang signifikan antara Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan. Beban kerja yang dirasakan oleh karyawan artinya memberikan kontribusi terhadap penurunan maupun peningkatan kualitas pelayanan pada Phenom Event. Beban kerja memang memberikan tekanan kepada karyawan sehingga karyawan tertuntut untuk dapat bekerja sesuai dengan harapan perusahaan. Namun karyawan yang mengalami beban kerja yang berlebihan akan mengalami penurunan semangat dalam bekerja, kelelahan, menimbulkan stress, kehilangan motivasi bahkan berniat untuk berhenti bekerja yang pada akhirnya akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Beban kerja yang diberikan oleh perusahaan harusnya tetap dalam batas wajar sesuai dengan kemampuan karyawan agar karyawan tidak merasakan beban yang berlebihan dan tetap dapat memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada *client*.

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085
Vol 2 No 2 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan pada penelitian ini bahwa variabel Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan nilai $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ yaitu -10,145 < -1,664. Beban Kerja bernilai negatif dengan nilai beta sebesar -0,841 terhadap Kualitas Pelayanan, maka dengan meningkatnya Beban Kerja akan menurunkan Kualitas Pelayanan. Beban Kerja memiliki kontribusi untuk mempengaruhi Kualitas Pelayanan sebesar 56% dalam kategori sedang, sedangkan sisanya sebesar 44% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

1. Perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap beban kerja karyawan dan mencari cara untuk mengurangi beban kerja yang berlebihan, misalnya dengan melakukan redistribusi tugas atau menambah jumlah karyawan.
2. Phenom Event Indonesia dianjurkan untuk memberikan dukungan yang lebih baik kepada karyawan, seperti menyediakan fasilitas kerja yang memadai, program pelatihan kebugaran untuk karyawan agar memiliki fisik yang bagus dalam menghadapi beban kerja, atau saluran komunikasi yang efektif untuk karyawan agar dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan di Phenom Event Indonesi.
3. Phenom Event Indonesia wajib mengembangkan kompetensi karyawan agar mereka mampu menghadapi tantangan yang lebih kompleks dan meningkatkan kualitas pelayanan phenom event indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

About Bali Island Information Popular Indonesia Tourism. (n.d.). Retrieved from Bali Star Island: https://balistarisland.com/bali-island/

Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 96-97.

Astuti, N. F. (2021, Oktober 27). *Mengenal Pengertian Pariwisata Menurut Para Ahli, Berikut Penjelasannya*. Retrieved from https://www.merdeka.com: https://www.merdeka.com/jabar/mengenal-pengertian-pariwisata-menurut-para-ahli-berikut-penjelasannya-kln.html

Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. *Edisi 7*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro

Hafidz, A. (2017). *Manajemen Event*. Yogyakarta: Zahir Publishing.

Hakman, Suhadi, & Yuniar, N. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pasien Covid-19. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*.

Husein, Umar. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 177.

Jume. (2022, November). *Pengertian Hipotesis Menurut Para Ahli, dan Umum*. Retrieved from fajarpendidikan.co.id: https://www.fajarpendidikan.co.id/pengertian-hipotesis-menurut-para-ahli-dan-umum/

Kesrul, M. (2004). *Meeting, Incentive Trip, Conference and Exhibition*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lawasi, E. S., & Triatmanto, B. (2017). Pengaruh Komunikasi Motivasi Dan Kerjasama Tim. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 49-50.

Lestari, F. A. (2018). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas . 180-181.

Maharani, R., & Budianto, A. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadapap Stres Kerja. *Journal of Management*.

Mahanani, P.A.R., & Andriani, I. (2016). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Event Organizer di Surabaya*. Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa, 4(2), 336-348.

Phenom Event Indonesia. (2023). *Tentang Kami*. Diakses dari https://www.phenomevent.com/about pada 20 Mei 2023.

Purwaningrum, P., Sunaryo, B., & Harmini, S.B. (2022). Strategi Pengembangan Event Pariwisata Berbasis Ekonomi Kreatif di Era New Normal. Jurnal Hospitality dan Pariwisata, 8(1), 1-21.

Pratiwi, N. (2017). *Titik Persentase Distribusi t: d.f. = 1-200.* (https://rufiismada.files.wordpress.com/, diakses pada 16 Februari 2024).

Rinaldi, R. (2012). Analisa Kualitas Pelayanan Publik(Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, 24-25.

Riyanto, A. (2013). *Pengukuran Beban Kerja Teori dan Kasus*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta Press.

Rosyidawat, D., Noor, N. B., & Zulkifli, A. (2020). The Influence of Workload, Job Satisfaction and Work Motivation on Nurse Performance inHospitalInpatient Installation. *56Copyright © 2020, Journal of Asian Multicultural Research for Social SciencesStudy, Under the license CC BY-SA 4.0Journal of Asian Multicultural Research for SocialSciencesStudy*.

Rumerung, J. J. (2018). *Modul Event Organizer.* Manado: Udy.

Scudpatria, Y. S. (2014). Landasan Konseptual Perencanaan Dan Perancangan Ratu Boko Mice Place Center Di Kabupaten Sleman. Bab II Tinjauan Ratu *Boko Mice Place Center*, 25-28.

Suartini, N.W.R., & Utama, I.G.B.R. (2018). *Peranan Pariwisata MICE dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi di Bali*. Jurnal IPTA, 6(2), 61-74

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (19th ed.)*.

Sunyoto, Danang. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi.* Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi

Tarwaka. (2015). *Ergonomi Industri: Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yana Diana, S. M. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan . *Jurnal Manajemen Tools*, 194-197