

**ANALISIS BEBAN KERJA MENTAL KARYAWAN *HUMAN
RESOURCES DEVELOPMENT* DI ASTON BANYUWANGI
HOTEL & CONFERENCE CENTER**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Oleh :
LENY ISTYA HARTANTI
NIM.362093301004**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

**ANALISIS BEBAN KERJA MENTAL KARYAWAN *HUMAN
RESOURCES DEVELOPMENT* DI ASTON BANYUWANGI
HOTEL & CONFERENCE CENTER**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Tugas Akhir ini Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai Gelar Sarjana
Terapan Pariwisata (S.Tr. Par)**

Oleh :

LENY ISTYA HARTANTI

NIM.362093301004

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI**

2024

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu. Suatu usaha tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang turut membantu dalam menyelesaikan laporan ini, khususnya kepada:

1. Keluarga besar peneliti khususnya Kedua orangtua Bapak Sutomo dan Ibu Hadiyatun. Saya persembahkan Tugas Akhir ini sebagai penghargaan kepada kedua orang tua dan semoga karya ini dapat menjadi bukti dedikasi dan cinta saya kepada mereka.
2. Bapak Masetya Mukti S. ST., M.M. dan Ibu Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah senantiasa meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
3. Kepada seluruh dosen, teknisi, dan admin Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang selalu memberikan dukungan, tenaga, dan waktu untuk penulis.
4. Program Beasiswa KIP-K yang sudah memberikan kesempatan sehingga bisa menyelesaikan pendidikan sampai dengan mencapai gelar S.Tr.Par. di Politeknik Negeri Banyuwangi.
5. Keluarga besar Forbimwangi yang sudah memberikan semangat, pelajaran serta pengalaman.
6. Terimakasih kepada Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center terutama *Human Resources Development* yang mengizinkan penulis melakukan penelitian di hotel ini.

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

MOTTO

”Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah:286)

”Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

(QS. Ar-Ra’d:11)

”Berusahalah sekuat tenaga karena usaha tidak akan mengkhianati hasil”

(Anonim)

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leny Istya Hartanti

NIM : 362093301004

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Beban Kerja Mental Karyawan *Human Resources Development* di Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 30 April 2024

Yang menyatakan,



Leny Istya Hartanti

NIM. 362093301004

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS BEBAN KERJA MENTAL KARYAWAN HUMAN RESOURCES
DEVELOPMENT DI ASTON BANYUWANGI
HOTEL & CONFERENCE CENTER

Tugas Akhir Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan (S.Tr.Par) Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata
Politeknik Negeri Banyuwangi

Oleh :

Leny Istya Hartanti

NIM. 362093301004

Tanggal Ujian : 30 APR 2024

Menyetujui,

Pembimbing 1 : Masetya Mukti S. ST., M.M.

(.....)

Pembimbing 2 : Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc.

(.....)

Penguji 1 : Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M.

(.....)

Penguji 2 : Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc.

(.....)

Mengesahkan,
Ketua Jurusan Pariwisata



Adetiva Pramanda Putra, S.ST., M.M.
NIP. 198912262018031001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Pariwisata



Ahmadmtva Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.
NIP. 199006142022031003

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

ANALISIS BEBAN KERJA MENTAL KARYAWAN *HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT* DI ASTON BANYUWANGI HOTEL & CONFERENCE CENTER

Nama Mahasiswa : Leny Istya Hartanti
NIM : 362093301004
Pembimbing : 1. Masetya Mukti S .ST., M.M
2. Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc.

ABSTRAK

Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center merupakan hotel pertama di Banyuwangi yang berada di bawah naungan manajemen *Archipelago International* dan didirikan pada tanggal 9 Mei 2018. Pada departemen Sumber Daya Manusia di hotel tersebut sering terjadi *overtime* yang dialami oleh karyawan, sehingga pekerjaan yang dilakukan kurang efektif dan efisien. Hal tersebut dikarenakan pekerjaan yang didapat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan sehingga akan berdampak pada kondisi mental yang dialami oleh karyawan karena beban kerja yang dialaminya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengukuran beban kerja mental pada karyawan HRD. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu *Mixed Method* dengan *Sequential explanatory designs*. Hasil pengukuran beban kerja mental dari semua responden termasuk pada kategori beban kerja mental "**sangat tinggi**" dengan *Human Resources Manager* (HRM) dipengaruhi indikator paling dominan Kebutuhan Waktu (TD), *Human Resources Officer* (HRO) dipengaruhi indikator paling dominan Kinerja (OP) dan *Security Leader* (SL) dipengaruhi indikator paling dominan Kebutuhan Fisik (PD).

Kata Kunci : *Beban Kerja Mental, Human Resources Development, Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center*

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

***ANALYSIS OF MENTAL WORKLOAD OF HUMAN RESOURCES
DEVELOPMENT EMPLOYEES IN ASTON BANYUWANGI
HOTEL & CONFERENCE CENTER***

Name : Leny Istya Hartanti
Student Identify Number : 362093301004
Supervisor : 1. Masetya Mukti S .ST., M.M
2. Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc.

ABSTRACT

Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center is the first hotel in Banyuwangi under the management Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center is the first hotel in Banyuwangi under the management of Archipelago International and was established on May 9, 2018. In the Human Resources department at the hotel there is often overtime experienced by employees, so that the work done is less effective and efficient. This is because the work obtained is not in accordance with what is expected so that it will have an impact on the mental state experienced by employees due to the workload they experience. The purpose of this study was to analyze the measurement of mental workload in HRD employees. The research approach used is Mixed Method with Sequential explanatory designs. The results of mental workload measurements from all respondents were included in the "very high" mental workload category with Human Resources Manager (HRM) influenced by the most dominant indicator of Temporal Demand (TD), Human Resources Officer (HRO) influenced by the most dominant indicator of Performance (OP) and Security Leader (SL) influenced by the most dominant indicator of Physical Demand (PD).

Keywords: *Mental Workload, Human Resources Development, Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center*

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Beban Kerja Mental Karyawan *Human Resources Development* di Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center”. Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar (S.Tr.Par) Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi. Secara khusus peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak M. Shofi’ul Amin, S.T., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Bapak Dedy Hidayat Kusuma, S.T., M.Cs. selaku Wakil Direktur 1 Bidang Akademik Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata.
5. Bapak Masetya Mukti S. ST., M.M. selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc. selaku dosen pembimbing 2.
6. Bapak Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M. selaku dosen penguji 1 dan Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc. selaku dosen penguji 2.
7. Program Beasiswa KIPK-K yang sudah memberikan kesempatan sehingga bisa menyelesaikan pendidikan sampai dengan mencapai gelar S.Tr.Par di Politeknik Negeri Banyuwangi.
8. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Banyuwangi khususnya Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang sudah memberikan ilmu dan pengalaman selama perkuliahan.
9. Seluruh karyawan Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center terutama karyawan *Human Resources Development* yang telah bersedia dan meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang berhubungan dengan penelitian.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang sudah berkenan memberikan bantuan serta semangat hingga penyelesaian Laporan Tugas Akhir.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini. Selain hal tersebut, peneliti berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk peneliti dan pembaca.

Banyuwangi, Mei 2024

Peneliti,

Leny Istya Hartanti

NIM. 362093301004

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	v
PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Hotel.....	7
2.1.2 <i>Human Resources Development (HRD)</i>	7
2.1.3 Beban Kerja	8
2.1.4 Pengukuran Beban Kerja Mental	11
2.1.5 Metode Analisis <i>The National Aeronautical and Space Administration Task Load Indeks (NASA-TLX)</i>	14
2.2 Penelitian Terdahulu	18
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1 Lokasi Penelitian.....	21
3.2 Pendekatan Penelitian	21
3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data	22
3.4 Populasi dan Sampel.....	23
3.5 Teknik Analisis Data	24
3.6 Kerangka Pemikiran	27

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	29
4.2 Struktur Organisasi.....	30
4.3 Gambaran Umum Responden	30
4.4 Analisis Beban Kerja Karyawan dengan Metode NASA-TLX.....	30
4.5 Mencocokkan Beban Kerja dan <i>Job Desc</i> Masing-Masing Jabatan.	34
BAB 5 PENUTUP.....	39
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Overtime Waktu Karyawan Aston Banyuwangi Hotel & Coference Center.....	3
Tabel 2.1 Indikator Beban Kerja Mental.....	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	21
Tabel 3.2 Pembobotan Indikator Beban Kerja	24
Tabel 3.3 Peratingan Indikator Beban Kerja	25
Tabel 3.4 Klasifikasi Beban Kerja Mental	26
Tabel 4.1 Data Jabatan Karyawan.....	30
Tabel 4.2 Data Pembobotan Responden	31
Tabel 4.3 Data Peratingan Responden	31
Tabel 4.4 Perhitungan Nilai Produk Human Resources Manager	32
Tabel 4.5 Perhitungan Nilai Produk Human Resources Officer	32
Tabel 4.6 Perhitungan Nilai Produk Security Leader	33
Tabel 4.7 Rekapitulasi Perhitungan WWL Setiap Responden.....	33
Tabel 4.8 Klasifikasi Beban Kerja Mental	33
Tabel 4.9 Hasil Nilai Beban Kerja Mental Metode NASA-TLX.....	34

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Statistik Jumlah Tamu yang Menginap.....	2
Gambar 2.1 Perbandingan Indikator NASA-TLX	17
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center	29
Gambar 4.2 Organization Chart HRD Aston Banyuwangi, 2023	30

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	45
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	51
Lampiran 3. Hasil Penyebaran Kuesioner	55
Lampiran 4. Hasil Wawancara	58
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian	60
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian	63
Lampiran 7. Biodata Penulis.....	65

--Halaman ini sengaja dikosongkan--