

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, STRES KERJA DAN BEBAN  
KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN**

**(Studi pada Manhattan Hotel Bagian *Housekeeping Department*)**

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  

---

**TERAKREDITASI-A**

**Nama : Khusnul Khotimah**

**NIM : 43116010098**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2020**

# **PENGARUH MOTIVASI KERJA, STRES KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN**

**(Studi pada Manhattan Hotel Bagian *Housekeeping Department*)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
TERAKREDITASI-A

**Nama : Khusnul Khotimah**

**NIM : 43116010098**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khusnul Khotimah

NIM : 43116010098

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Oktober 2020



Khusnul Khotimah

43116010098

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Khusnul Khotimah  
NIM : 43116010098  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Kerja, Stress Kerja dan Beban Kerja  
terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada Manhattan  
Hotel bagian *Housekeeping Department*)  
Tanggal Lulus Ujian : 21 Oktober 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,



**Lisnatiawati Saragih, SE., MM.**

Tanggal: 10 November 2020

Ketua Penguji



**Dr. Anik Herminingsih, M.Si**

Tanggal: 10 November 2020

Dekan Fakultas Ekonomi  
Dan Bisnis



**Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.**

Tanggal: 03 Desember 2020

Ketua Program Studi S1  
Manajemen



**Dr. Daru Asih, M.Si.**

Tanggal: 03 Desember 2020

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi kerja, stres kerja dan beban kerja terhadap prestasi kerja pada Manhattan Hotel Bagian *Housekeeping* Departemen. Objek penelitian ini adalah karyawan Manhattan Hotel Pada Bagian *Housekeeping* Departemen sebanyak 74 responden dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Component* atau *Variance Based Structural Equation Model* dengan alat analisis Smart-PLS. Hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Stress Kerja, Beban Kerja, Prestasi Kerja

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and analyze the effect of work motivation, work stress and workload on work performance at the Manhattan Hotel Housekeeping Department. The object of this research is the employees of Manhattan Hotel in the Housekeeping Department as many as 74 respondents with a qualitative descriptive approach. The data collection method is done through a questionnaire. The data analysis method uses the Component or Variance Based Structural Equation Model with the Smart-PLS analysis tool. The results showed that work motivation has a significant positive effect on employee performance. Job stress has a significant positive effect on employee performance. Workload has a significant positive effect on employee work performance.*

*Keyword: Work Motivation, Job Stress, Workload, Work Achievement*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas berkah dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja, Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Prestasi Kerja (Studi Pada Manhattan Hotel bagian Housekeeping Departemen)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini tidak lepas dari bimbingan Ibu Lisnatiawati Saragih SE, MM. selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto, MS. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si.,CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Bapak Harun Firdaus selaku Chief Supervisor *Housekeeping* Departemen Manhattan Hotel, Kuningan.

6. Kedua Orangtua tercinta, yang sangat penulis cintai yang juga telah membesarkan dan mendidik serta memberi inspirasi dan doa yang tiada hentinya selalu kepada penulis, dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
7. Kepada Orangtua angkat tercinta Bapak Santoso dan Ibu Irena Santoso yang telah banyak memberi support dan material sebagai pendukung penulisan skripsi ini.
8. Untuk Fadil, Nur, Fitri, Merry, Delfi, Ani, Wiwing, Wulan, Puji, Gani, Refom, Tyas, Amel, Aida, Nany yang selalu sabar dan menyemangati serta memberi motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 21 Oktober 2020

Khusnul Khotimah



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I       PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Permasalahan .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	10
<b>BAB II       KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN               HIPOTESIS .....</b>	<b>11</b>
A. Kajian Pustaka .....	11
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2. Prestasi Kerja.....	17
3. Motivasi Kerja .....	23
4. Stres Kerja .....	33
5. Beban Kerja .....	37
B. Penelitian Terdahulu.....	41
C. Kerangka Konseptual .....	46
D. Pengembangan Hipotesis .....	47
1. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Prestasi Kerja .....	47
2. Pengaruh Stres Kerja terhadap Prestasi Kerja .....	48
3. Pengaruh Beban Kerja terhadap Prestasi Kerja .....	49
<b>BAB III       METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	50
1. Waktu Penelitian.....	50

2. Tempat Penelitian .....	50
B. Desain Penelitian .....	50
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	51
1. Definisi Variabel.....	51
D. Operasional Variabel .....	53
E. Skala Pengukuran .....	56
F. Populasi dan Sampel Penelitian .....	57
1. Populasi Penelitian .....	57
2. Sampel dan Pengambilan Sampel.....	57
G. Metode Pengumpulan Data .....	58
H. Teknik Pengumpulan Data .....	58
I. Instrumen Pengumpulan Data .....	58
J. Metode Analisis Data .....	58
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	63
B. Statistik Deskriptif.....	63
C. Hasil Uji <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	70
1. Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	71
2. Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	74
3. Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	77
4. Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	77
5. Hasil Uji <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	78
D. Pembahasan dan Hasil Penelitian <i>Bootstrapping</i> .....	80
1. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Prestasi Kerja .....	81
2. Pengaruh Stres Kerja terhadap Prestasi Kerja .....	81
3. Pengaruh Beban Kerja terhadap Prestasi Kerja .....	82
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Hasil Pra-Surveri Terhadap Prestasi Kerja Manhattan Hotel Pada bagian <i>Housekeeping Department</i> .....	8
2.1	Penelitian Terdahulu .....	41
3.1	Definisi Operasional Variabel Motivasi Kerja.....	54
3.2	Definisi Operasional Variabel Stress Kerja .....	54
3.3	Definisi Operasional Variabel Beban Kerja.....	55
3.4	Definisi Operasional Variabel Prestasi Kerja .....	56
3.5	Skala Likert .....	56
4.1	Deskripsi Responden Berdsarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2	Deskripsi Responden Berdsarkan Usia .....	65
4.3	Deskripsi Responden Berdsarkan Pendidikan Terakhir.....	66
4.4	Deskripsi Responden Berdsarkan Lama Bekerja.....	67
4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Motivasi Kerja .....	68
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Stress Kerja.....	69
4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Beban Kerja .....	69
4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Prestasi Kerja.....	70
4.9	Hasil Uji PLS Algoritma.....	72
4.10	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Yang Tidak Valid.....	73
4.11	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Re-Eliminiasi .....	74
4.12	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> .....	75
4.13	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)</i> .....	76
4.14	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	77
4.15	Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	78
4.16	Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i> .....	79
4.17	Hasil Pengujian Hipotesis <i>Bootstrapping</i> .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik Rekapitulasi Absensi Karyawan Manhattan Hotel pada bagian <i>Housekeeping Department</i> bulan Januari-Mei 2019 .....	7
2.1	Hirarki Kebutuhan Abraham H. Maslow Motivasi Kerja.....	30
2.2	Kerangka Konseptual.....	47
4.1	Uji PLS Algoritma 1 .....	71
4.2	Uji <i>Convergent Validity</i> Re-Eliminasi .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Struktur Organisasi.....	91
2	Kuisisioner Penelitian.....	92
3	Hasil Rekapitulasi Jawaban.....	98
4	Deskripsi Responden.....	106
5	Deskripsi Variabel.....	107
6	Evaluasi Model Pengukuran / Uji Validitas ( <i>Outer Model</i> ).....	108
7	Evaluasi Model Struktural / Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ).....	110