

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Kepuasan kerja adalah kondisi emosional yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaannya, mencakup sikap dan perasaan terhadap aspek tugas, lingkungan, beban kerja, dan imbalan. Menurut Handoko (dalam Pasaribu et al., 2025), kepuasan kerja tercermin dalam sikap positif terhadap tugas dan kondisi kerja. Robbins (dalam Pasaribu et al., 2025) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya; karyawan yang puas cenderung mematuhi aturan, mencapai standar kinerja, dan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Syafitri (2022) menambahkan bahwa kepuasan kerja meliputi emosi positif dan negatif yang muncul dari penilaian atas pengalaman kerja. Penelitian Bramasta (2025) pada karyawan housekeeping hotel semakin memperkuat temuan tersebut dengan menegaskan bahwa pelatihan kerja, motivasi kerja, beban kerja yang seimbang, dan disiplin kerja secara simultan memengaruhi kepuasan kerja hingga 87,7%, di mana beban kerja menjadi faktor paling dominan yang perlu dikelola secara proporsional.

Selain itu, ditemukan juga pendapat lain seperti dalam kajian literatur sistematis Pasaribu (2025), ditemukan enam faktor utama yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan, yaitu isi pekerjaan (termasuk otonomi dan kejelasan peran), manajemen (evaluasi kinerja dan dukungan dari manajemen), lingkungan kerja (kondisi fisik dan hubungan antar rekan kerja), kompensasi (reward), promosi jabatan, dan pelatihan yang teratur dan efektif. Amalia,

Nani, dkk (2025) menyatakan bahwa beban kerja adalah faktor paling dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah stress kerja, motivasi kerja, budaya organisasi dan gaya kepemimpinan (Wibowo, 2024). Dwiwarman (2024) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja karyawan di sektor perhotelan.

Jadi, kesimpulan yang bisa kita dapatkan adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu isi pekerjaan, manajemen, lingkungan kerja, kompensasi, promosi jabatan, pelatihan, stress kerja, motivasi kerja, budaya organisasi, gaya kepemimpinan, kompetensi, lingkungan kerja, keamanan kerja, penghargaan, disiplin kerja dan beban kerja.

Faktor-faktor ini menjadi krusial dalam industri yang menuntut kinerja optimal, khususnya pariwisata dan perhotelan. Untuk pariwisata di Bali sendiri mengalami pertumbuhan pesat pasca-pandemi, dengan 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 ditahun sebelumnya (BPS Provinsi Bali. 2025). Sektor ini mendominasi perekonomian provinsi melalui daya tarik budaya, pantai, dan infrastruktur hotel yang berkembang, sehingga menciptakan ribuan lapangan kerja di perhotelan. Lonjakan wisatawan ini menuntut karyawan hotel dengan kepuasan kerja tinggi untuk menjaga standar internasional, di mana Quest Hotel San Denpasar sebagai salah satu hotel dari jaringan Archipelago International menjadi representasi nyata dari dinamika tersebut karena perputaran pengunjungnya sangat cepat dan beragam.

Quest Hotel San Denpasar merupakan hotel bintang 4 yang termasuk dalam jaringan Archipelago International, mulai melayani tamu sejak 12 Juni 2015 yang sekaligus menjadi hari *anniversary* hotel. Berlokasi strategis di Jalan Mahendradata No.93, Denpasar, hotel ini menawarkan 179 kamar berstandar internasional dengan konsep nyaman, praktis, dan menyenangkan, yang dilengkapi fasilitas seperti lobby, kolam renang outdoor, restoran *all-day dining*, *ballroom* multifungsi, serta spa profesional.

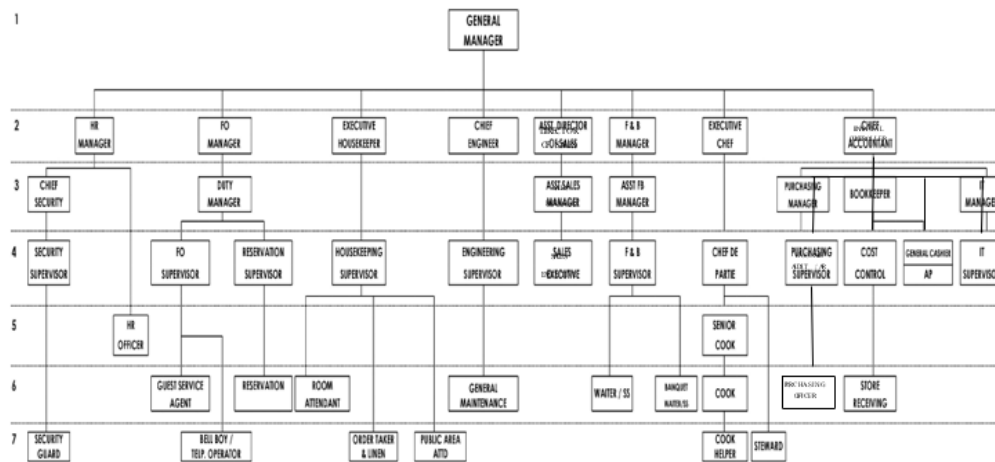
Hotel ini memiliki berbagai tipe kamar yang difurnisir menarik seperti Superior, Superior Pool View, *Deluxe*, *Deluxe Pool View*, Family Suite, dan Executive Suite. Setiap kamar dilengkapi amenities seperti TV LCD-LED 32 inci, WiFi gratis, stopkontak universal, minibar, telepon IDD, serta fasilitas teh/kopi, yang menargetkan wisatawan bisnis dan *leisure* dengan standar internasional. Fasilitas pendukung mencakup Bhira Restaurant (*all-day dining* dan *room service*), kolam renang dengan kursi santai, Avanti Spa dengan *in-room service* oleh therapist profesional, serta ruang meeting yang luas dengan kapasitas yang beragam. Lokasi sentral dekat pusat kota dan akses pantai membuatnya ideal untuk MICE, *wedding* kecil, dan *staycation* yang semuanya didukung oleh operasional terstruktur melalui berbagai departemen yang ada di hotel.

Untuk menjalankan operasional harian yang kompleks ini, Quest Hotel San Denpasar menerapkan struktur organisasi hierarkis dengan General Manager di puncak, diikuti Head of Departments (HODs) yang mengawasi tugas spesifik masing-masing unit. Departemen yang ada di Quest Hotel San Denpasar meliputi Front Office, Sales & Marketing, Housekeeping,

Engineering, Human Resource & Security, Accounting, Food and Beverage Product, dan terakhir ada Food and Beverage Service. Untuk lebih jelasnya berikut adalah rincian dari struktur organisasi dan jumlah karyawan yang ada di Quest Hotel San Denpasar, sebagai berikut:

ORGANIZATION CHART
QUEST SAN HOTEL DENPASAR

QuestHotel
SAN DENPASAR



(Sumber: Hotel Information Quest Hotel San Denpasar 2025)

Berdasarkan data dari tabel dibawah, tercatat ada total 89 karyawan yang tersebar pada sembilan unit kerja inti: General Manager berjumlah 1 orang, HRD (Human Resource Development) berjumlah 1 orang dengan 8 orang Security, FO (Front Office) berjumlah 11 orang, HK (Housekeeping) berjumlah 25 orang, ENG (Engineering) berjumlah 10 orang, FBP (Food and Beverage Production) berjumlah 11 orang, FBS (Food and Beverage Service) berjumlah 10 orang, ACC (Accounting) berjumlah 7 orang, dan SM (Sales & Marketing) berjumlah 5 orang.

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan di Quest Hotel San Denpasar

No	Departemen	Jumlah Karyawan (orang)
1.	General Manager	1
2.	HRD & SEC	9
3.	FO	11
4.	HK	25
5.	ENG	10
6.	FBP	11
7.	FBS	10
8.	ACC	7
9.	SM	5
Total		89

(Sumber: Diolah Oleh Penulis (2026))

Namun, meskipun struktur organisasi sudah jelas, sistem evaluasi kinerja di hotel ini tidak menggunakan *Key Performance Indicator* (KPI) secara tertulis, melainkan sepenuhnya mengandalkan hasil audit periodik yang dilakukan oleh HRD dan *corporate office* untuk mengukur kepatuhan operasional, *grooming*, absensi, serta kualitas pelayanan, yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan di tengah tuntutan pariwisata Bali yang semakin tinggi. Menurut teori manajemen modern, *Key Performance Indicator* (KPI) esensial karena memungkinkan pengukuran objektif target individu dan *feedback* rutin yang secara signifikan meningkatkan kepuasan kerja karyawan hotel hingga 80,1% (Budiarmi, 2024).

Indikator ketidakpuasan semakin nyata dari tingkat pengunduran diri, ada karyawan yang mengajukan surat pengunduran diri dalam dua bulan terakhir. Peningkatan turnover ini menegaskan adanya gap kepuasan kerja signifikan, sebagaimana Sukoco et al. (2022) menyatakan bahwa labor turnover tinggi merupakan indikator utama rendahnya kepuasan kerja di industri perhotelan.

Berdasarkan pengamatan penulis di Quest Hotel San Denpasar beban kerja karyawan tampak terkendali pada hari biasa, tetapi meningkat signifikan selama *high season* seperti Tahun Baru (pada periode November 2025–Januari 2026) akibat lonjakan *occupancy*, sehingga hal yang dilakukan manajemen adalah menambah pekerja harian pada departemen yang kekurangan karyawan yaitu di Housekeeping (HK), Food and Beverage Production (FBP), dan Food and Beverage Service (FBS).

Temuan wawancara informal kepada sepuluh karyawan acak yang tentunya ada minimal satu orang dari setiap departemen, di mana empat orang (40%) menyatakan puas karena lingkungan kerja kekeluargaan, gaji yang kompetitif, beban kerja yang tidak terlalu berat dan disiplin yang baik, sementara lima orang (50%) mengeluhkan beban kerja berat saat *high season* disertai dengan lembur yang kurang diapresiasi, serta satu karyawan netral (10%) dengan menyebut beban kerja tergantung pada musim, beban kerja lebih berat saat *high season* karena perputaran tamu cepat, normal saat *low season*. Terbagi lagi ke *back office* dan *frontliner*, dimana *back office* lebih merasa puas dengan pekerjaannya, beban kerja normal dan sesuai dengan kemampuannya, sementara *frontliner* merasa tidak puas, ada keluhan ringan soal pengaturan shift seperti pengambilan jam istirahat lebih lama yang membebani rekan lain pada bagian *frontliner*.

Krisdianto et al. (2023) membagi beban kerja menjadi fisik (aktivitas berat seperti mengangkat) dan psikologis (tekanan mental dari intensitas tugas), sejalan dengan pendapat Suarmanayasa (2025) yang mendefinisikan beban kerja sebagai tugas yang membebani fisik dan psikologis karyawan.

Sementara itu, Amalia et al. (2025) menegaskan penambahan tenaga sementara serta rotasi shift adil dapat meningkatkan kepuasan *frontliner*. Meskipun disiplin terjaga, perbedaan kepuasan *frontliner-back office* beserta turnover meningkat menunjukkan perlunya kajian empiris lebih lanjut.

Dalam upaya menjaga kualitas layanan serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, Quest Hotel San Denpasar melaksanakan berbagai program internal yang melibatkan seluruh karyawan. Program-program tersebut tidak hanya berfungsi sebagai sarana evaluasi dan pengembangan kerja, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan motivasi, kerja sama tim, kekompakan, dan rasa saling memiliki antar karyawan. Salah satu program yang rutin dilaksanakan adalah General Staff Meeting (GSM) yang diadakan setiap tiga bulan sekali, dalam pelaksanaan GSM akan melibatkan dua departemen secara bergantian untuk menjadi penanggung jawab acara. Melalui kegiatan ini, karyawan diberi kesempatan untuk menentukan tema, menyiapkan penampilan, serta HOD akan menyampaikan perkembangan hotel selama tiga bulan terakhir. Kegiatan ini juga disertai dengan pemberian sertifikat dan hadiah kepada karyawan yang terpilih sebagai *Best Employee of the Quarter*.

Selain GSM, hotel juga melaksanakan penilaian *Best Employee of the Quarter* dan *Best Supervisor of the Quarter* yang diikuti oleh perwakilan dari masing-masing departemen. Penilaian ini dilakukan melalui tes tulis dan presentasi yang dihadiri oleh General Manager dan seluruh *Head of Department*, kemudian hasilnya dirata-ratakan untuk menentukan pemenang dengan skor tertinggi. Program ini menunjukkan bahwa hotel memberikan

perhatian terhadap disiplin kerja dan performa karyawan, karena proses penilaian tidak hanya menilai hasil kerja, tetapi juga kesiapan, tanggung jawab, dan kemampuan menyampaikan gagasan secara profesional. Pemenang memperoleh sertifikat dan hadiah, sedangkan peserta lainnya memperoleh sertifikat penghargaan.

Selain itu, Quest Hotel San Denpasar juga melaksanakan kegiatan *general cleaning*, Festival Gebongan untuk piodalan di padmasana, kegiatan olahraga seperti badminton dan futsal, kegiatan donor darah, pelatihan bersama hotel lain dalam satu manajemen seperti *training service excellence*, serta *staff outing* dan *team building* yang dilaksanakan setiap tahun dalam dua sesi agar operasional hotel tetap berjalan. Kegiatan-kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja, memperkuat kekompakan, menumbuhkan disiplin, sekaligus memberikan kesempatan kepada karyawan untuk melepaskan sedikit beban kerja, bersenang-senang, serta meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mengenai operasional hotel. Di samping itu, hotel juga mengadakan training rutin bagi seluruh staff, *daily worker*, dan trainee dengan frekuensi yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional. Program pelatihan dan penilaian tersebut memperlihatkan bahwa hotel memberikan perhatian terhadap disiplin kerja dan performa karyawan, sedangkan aktivitas kerja harian yang padat dapat memengaruhi beban kerja karyawan. Berbagai program tersebut menunjukkan adanya perhatian hotel terhadap pengembangan karyawan, namun pada praktiknya masih ditemukan kondisi yang berkaitan dengan beban kerja dan disiplin kerja yang perlu dikaji lebih lanjut.

Dalam pengukuran beban kerja, tentunya terdapat beberapa indikator penting yang biasa digunakan, antara lain kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, dan target yang harus dicapai (Wachid Hasyim, 2020). Tingginya beban kerja tanpa dukungan sistem kerja dan disiplin yang baik dapat menimbulkan kelelahan, stres, dan penurunan motivasi kerja, yang berdampak negatif pada kepuasan kerja dan produktivitas. Beberapa penelitian mendukung hal ini, seperti Saputra (2022) dan Safitri & Astutik (2019) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Sebaliknya, Astuti dkk. (2022) dan Amalia, Nani, dkk (2025) menemukan pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja dan kepuasan kerja, yang menunjukkan pentingnya pengelolaan beban kerja secara proporsional. Dengan demikian, kesimpulan dari pengamatan tersebut adalah bahwa sistem pengelolaan beban kerja di Quest Hotel San Denpasar relatif efektif melalui adaptasi pekerja tambahan dan rotasi tugas.

Sementara itu, berdasarkan pengamatan langsung terhadap para karyawan dan mengambil data dari *Attendant* di Quest Hotel San Denpasar, terlihat bahwa karyawan rata-rata datang 15 menit lebih awal sebelum jam kerja dimulai, dengan tingkat keterlambatan sangat jarang terjadi malah cenderung lebih sering melakukan lembur demi kelancaran operasional harian.

2025/12/31		15:00 23:00	14:40	23:13
2025/12/30		15:00 23:00	14:41	23:07
2025/12/29		15:00 23:00	14:47	0:55
2025/12/28		15:00 23:00	14:45	23:17
2025/12/27		DP		
2025/12/26		GO		
2025/12/25		15:00 23:00	14:34	23:08
2025/12/24		15:00 23:00	14:40	23:16
2025/12/23		15:00 23:00	14:32	23:20
2025/12/22		15:00 23:00	14:41	23:11
2025/12/21		DP		
2025/12/20		GO		
2025/12/19		15:00 23:00	14:44	23:02
2025/12/18		15:00 23:00	14:44	23:04
2025/12/17	I Gusti Ngurah	13:00 21:00	12:50	21:01
2025/12/16	Agung Dharma	14:00 22:00	13:50	23:17
2025/12/15	Santika	15:00 23:00	14:46	23:01
2025/12/14		15:00 23:00	14:35	23:14
2025/12/13		GO		
2025/12/12		15:00 23:00	14:51	23:09
2025/12/11		15:00 23:00	14:41	23:16
2025/12/10		15:00 23:00	14:40	23:02
2025/12/09		15:00 23:00	14:36	23:12
2025/12/08		15:00 23:00	14:42	23:19
2025/12/07		GO		
2025/12/06		15:00 23:00	14:54	23:03
2025/12/05		15:00 23:00	14:40	23:07
2025/12/04		15:00 23:00	14:36	23:17
2025/12/03		15:00 23:00	14:32	23:10
2025/12/02		15:00 23:00	14:34	23:18
2025/12/01		DP		

Gambar 1.2 Sampel *Attendant* Karyawan
(Sumber: Drive *Attendant* Staff Bulan Desember 2025)

Hal tersebut mengindikasikan disiplin kerja yang baik, sebagaimana dikatakan oleh Nugraha dan Sari (2020), disiplin kerja adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan dan prosedur kerja yang berlaku, serta mencerminkan rasa hormat terhadap organisasi dan kesediaan menerima konsekuensi apabila melanggar aturan tersebut. Lebih lanjut, Rhegita Arrum Syafitri, 2022 berpendapat disiplin kerja yaitu rasa sadar dalam diri karyawan untuk mengetahui dan mengikuti berbagai aturan dan perundang-undangan yang telah ditentukan oleh perusahaan

Dalam konteks dunia perhotelan, disiplin kerja memiliki peran strategis dalam memastikan standar layanan terpenuhi secara konsisten. Karyawan hotel harus mematuhi jadwal kerja, SOP, dan standar pelayanan demi menjaga kualitas pengalaman tamu.

Salah satu SOP yang paling penting dalam perhotelan adalah *grooming*, yaitu penampilan fisik karyawan yang mencakup kerapian rambut, kebersihan pakaian, penggunaan aksesoris, dan kuku yang harus selalu terlihat profesional dan sesuai standar hotel bintang untuk menciptakan kesan pertama yang positif bagi tamu. Untuk aspek *grooming* di Quest Hotel San Denpasar sendiri, pelanggaran jarang terjadi karena karyawan umumnya telah memenuhi standar yang ditetapkan, meskipun terdapat pengingat ringan bagi karyawan pria terkait rambut dan hal ini selalu diingatkan lagi dalam setiap sesi pelatihan rutin. Karyawan juga konsisten melaksanakan prosedur operasional standar (SOP) yang meliputi menyapa tamu dan rekan kerja saat berpapasan, tidak menggunakan perhiasan mencolok atau anting-anting bagi pria, menjaga kuku pendek rapi, serta wajib memakai seragam dan sepatu sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

Menurut Dwiwarman (2024), disiplin kerja yang terwujud melalui ketepatan waktu, *grooming* rapi, dan kepatuhan SOP memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan kerja karyawan di industri perhotelan, sedangkan Wulandari (2024) menegaskan bahwa pelatihan berkala memperkuat budaya kepatuhan sehingga mendukung performa organisasi secara optimal. Hal ini juga diperkuat dengan pendapat Heryanda (2022) yang menyatakan disiplin kerja sebagai ketaatan aturan yang bersama kepuasan meningkatkan kinerja. Dalam pengukuran disiplin kerja, tentunya terdapat beberapa indikator penting yang biasa digunakan, antara lain tepat waktu, rapi dalam penampilan, dan bertanggungjawab.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian terdahulu masih menunjukkan hasil yang belum konsisten mengenai pengaruh beban kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Beberapa penelitian, seperti Astuti dkk. (2022) serta Amalia, Nani, dkk. (2025), menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun, penelitian Saputra (2022) serta Safitri dan Astutik (2019) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Perbedaan hasil penelitian juga ditemukan pada variabel disiplin kerja, di mana Dwiwarman (2024) dan Wulandari (2024) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan Rizky et al. (2020) serta Mustika dan Oktavianti (2021) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

Selain adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, penelitian mengenai pengaruh beban kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja masih relatif terbatas pada industri perhotelan, khususnya hotel berbintang di Kota Denpasar. Sementara itu, berdasarkan hasil observasi awal di Quest Hotel San Denpasar masih ditemukan beberapa kondisi yang berkaitan dengan beban kerja dan disiplin kerja, seperti meningkatnya beban kerja pada periode *high season*, adanya penambahan tenaga kerja harian untuk mendukung operasional, peningkatan jumlah pengunduran diri, serta sistem evaluasi kinerja yang lebih mengutamakan audit periodik dibandingkan penggunaan *Key Performance Indicator* (KPI) secara tertulis. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan kajian empiris untuk mengetahui

bagaimana pengaruh beban kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada konteks industri perhotelan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi serta adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan dengan judul **"Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Quest Hotel San Denpasar."**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan kerja antara karyawan *frontliner* dan *back office*.
2. Beban kerja meningkat signifikan saat *high season* (penambahan *casual worker*), meskipun pengamatan menunjukkan pengelolaan relatif efektif.
3. Jumlah pengunduran diri karyawan mengalami peningkatan dalam dua bulan terakhir sebagai indikasi adanya permasalahan kepuasan kerja.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi di Quest Hotel San Denpasar, penelitian ini dibatasi pada analisis kuantitatif mengenai pengaruh beban kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Quest Hotel San Denpasar. Faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan kerja tidak akan menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Selain itu,

penelitian ini hanya akan melibatkan karyawan di Quest Hotel San Denpasar sebagai sampel penelitian.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis dapat membuat rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja dan disiplin kerja berpengaruh simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Quest Hotel San Denpasar?
2. Apakah beban kerja berpengaruh parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Quest Hotel San Denpasar?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Quest Hotel San Denpasar?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh beban kerja secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di Quest Hotel San Denpasar.
2. Mengetahui pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di Quest Hotel San Denpasar.
3. Mengetahui pengaruh beban kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan di Quest Hotel San Denpasar.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Secara umum terdapat dua manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini yakni manfaat teoretis dan praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan berbagai macam manfaat untuk memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengaruh beban kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta informasi kepada pihak Quest Hotel San Denpasar terkait masalah beban kerja, disiplin kerja, dan kepuasan kerja karyawan.

