

The Influence of Physical Workload, Mental Workload, and Shift Work on Employee Performance Through Job Stress as a Mediating Variable at Hotel Grand Bydiel Cianjur

Ita Citra Putriya Ningsih^{1*)}, Helena Louise Panggabean²⁾, Ependi³⁾

¹⁾²⁾³⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mohammad Husni Thamrin

^{*)}Correspondence author: Ita Citra Putriya Ningsih, itacitraputriyaningsih@gmail.com, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/ileka.v7i2.3947>

Abstract

The hospitality industry requires readiness of human resources to deliver fast, accurate, and consistent service, so that job demands may increase the pressure experienced by employees. This study aims to analyze the effect of physical workload, mental workload, and shift work on employee performance through job stress as a mediating variable among employees of Hotel Grand Bydiel Cianjur. A quantitative method with a causal-associative approach was used, involving 109 employees selected through a saturated sampling technique. Data were analyzed using Structural Equation Modeling based on Partial Least Square (SEM-PLS) with SmartPLS 3. The results show that physical workload has a positive and significant effect on employee performance but no significant effect on job stress. Mental workload has a negative and significant effect on job stress but no significant effect on employee performance. Shift work has a positive and significant effect on both employee performance and job stress. Job stress has no significant effect on employee performance and does not mediate the effect of the three independent variables on employee performance. Hotel management is advised to continuously evaluate workload distribution, shift scheduling, and employee stress management.

Keywords: Physical Workload, Mental Workload, Shift Work, Job Stress, Employee Performance

Abstrak

Industri perhotelan menuntut kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan konsisten, sehingga tuntutan pekerjaan berpotensi meningkatkan tekanan kerja karyawan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja fisik, beban kerja mental, dan shift work terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan Hotel Grand Bydiel Cianjur. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal terhadap 109 karyawan yang diambil melalui teknik sampling jenuh. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS) dengan SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Beban kerja mental berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Shift work berpengaruh positif dan signifikan baik terhadap kinerja karyawan maupun stres kerja. Stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan tidak terbukti memediasi pengaruh ketiga variabel bebas tersebut terhadap kinerja karyawan. Manajemen hotel disarankan mengevaluasi pembagian beban kerja, pengaturan jadwal shift, dan pengelolaan stres kerja karyawan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Beban Kerja Fisik, Beban Kerja Mental, Shift Work, Stres Kerja, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas pariwisata dan perekonomian, karena kegiatan operasionalnya sangat bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan tamu (Salama et al., 2022). Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan konsisten menjadikan sumber daya manusia sebagai faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta keberlangsungan operasional hotel di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

Pada tataran nasional, sektor akomodasi memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas pariwisata Indonesia. Badan Pusat Statistik mencatat bahwa pada Desember 2025 jumlah perjalanan wisatawan nusantara mencapai 105,98 juta perjalanan, sedangkan tingkat penghunian kamar hotel bintang mencapai 56,12 persen, yang menunjukkan bahwa kegiatan operasional hotel tetap membutuhkan kesiapan sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Dalam menjalankan aktivitasnya, karyawan hotel menghadapi berbagai bentuk tuntutan pekerjaan, yaitu beban kerja fisik, beban kerja mental, dan shift work. Beban kerja fisik berkaitan dengan intensitas, durasi, dan aktivitas berulang dalam pekerjaan operasional seperti housekeeping, food and beverage, dan front office (Permana et al., 2020). Pekerjaan di industri perhotelan juga menuntut konsentrasi, pengambilan keputusan cepat, serta pengendalian emosi yang tinggi, sehingga beban kerja mental menjadi aspek penting yang memengaruhi kondisi psikologis karyawan (Salama et al., 2022). Selain itu, operasional hotel yang berlangsung 24 jam menuntut penerapan sistem shift work, yang mengharuskan karyawan menyesuaikan waktu tidur, istirahat, dan aktivitas pribadi dengan jadwal kerja yang ditetapkan perusahaan (Boivin et al., 2020; Booker et al., 2018).

Ketiga tuntutan pekerjaan tersebut dapat berkaitan dengan munculnya stres kerja, yaitu kondisi yang timbul ketika tuntutan pekerjaan dirasakan melebihi kemampuan atau sumber daya yang dimiliki karyawan (Lazarus & Folkman, 1984). Hubungan antara tuntutan pekerjaan, stres kerja, dan kinerja dapat dijelaskan melalui Job Demands-Resources (JD-R) Model, yang menjelaskan bahwa job demands dapat menghasilkan kinerja optimal apabila diimbangi dengan job resources yang memadai (Bakker & Demerouti, 2017). Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak selalu konsisten mengenai hubungan tersebut; sebagian menemukan pengaruh positif beban kerja dan shift work terhadap kinerja (Hadrianti, 2025; Putri & Rahyuda, 2019), sedangkan penelitian lain menunjukkan bahwa hubungan shift work dan stres kerja terhadap kinerja dapat berbeda menurut sektor dan

karakteristik pekerjaan, serta dapat terjadi secara tidak langsung melalui stres kerja (Danarsih et al., 2021; Priandari & Adnyani, 2023).

Fenomena tersebut juga ditemukan pada Hotel Grand Bydiel Cianjur, yang memiliki 109 karyawan untuk mendukung operasional sekitar 100 kamar dengan berbagai tipe (Standard, Superior, Deluxe, dan Suite Room). Jumlah karyawan yang relatif terbatas dibandingkan kapasitas kamar yang harus dilayani berpotensi menimbulkan tuntutan pekerjaan yang beragam, terutama karena pekerjaan dilakukan melalui sistem shift.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat research gap yang mendasari penelitian ini, yaitu masih terbatasnya penelitian yang secara bersamaan menguji beban kerja fisik, beban kerja mental, dan shift work sebagai tuntutan pekerjaan dalam satu model, dengan stres kerja sebagai variabel mediasi terhadap kinerja karyawan, khususnya pada industri perhotelan di Indonesia. Novelty penelitian ini terletak pada pengintegrasian ketiga tuntutan pekerjaan tersebut dalam satu model berbasis JD-R Model, dengan konteks empiris pada Hotel Grand Bydiel Cianjur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja fisik, beban kerja mental, dan shift work terhadap kinerja karyawan, baik secara langsung maupun melalui mediasi stres kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antarvariabel. Penelitian dilakukan pada karyawan Hotel Grand Bydiel yang berlokasi di Kecamatan Cianjur, Kabupaten Cianjur, dengan waktu pelaksanaan pada periode Mei hingga Juli 2026. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Hotel Grand Bydiel Cianjur yang berjumlah 109 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode sampling jenuh (sensus), sehingga seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian (Sugiyono, 2022). Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, dan dokumen resmi yang relevan.

Variabel penelitian terdiri atas beban kerja fisik (X1), beban kerja mental (X2), dan shift work (X3) sebagai variabel independen; stres kerja (M) sebagai variabel mediasi; serta kinerja karyawan (Y) sebagai variabel dependen. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert.

Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 3, karena mampu menganalisis model dengan variabel laten dan hubungan mediasi secara simultan (Hair et al., 2019). Evaluasi model pengukuran (outer model) dilakukan melalui uji validitas konvergen (outer loading, Average Variance Extracted), validitas diskriminan (cross loading, Heterotrait-Monotrait Ratio), dan reliabilitas konstruk (Composite Reliability dan Cronbach's Alpha). Evaluasi model struktural (inner model) dilakukan melalui nilai R-Square, uji multikolinearitas (VIF), serta pengujian hipotesis berdasarkan nilai koefisien jalur (path coefficient) dan specific indirect effect melalui prosedur bootstrapping. Hipotesis dinyatakan didukung apabila nilai t-statistic $> 1,96$ atau p-value $< 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 109 responden karyawan Hotel Grand Bydiel Cianjur. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada kelompok 18-25 tahun (76,1%), diikuti kelompok 26-35 tahun (19,3%), 36-50 tahun (3,7%), dan 50-65 tahun (0,9%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan berada pada usia produktif. Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih dominan (54,1%) dibandingkan perempuan (45,9%).

Evaluasi Model Pengukuran dan Model Struktural

Hasil pengujian model pengukuran menunjukkan bahwa seluruh indikator memenuhi kriteria validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk yang dipersyaratkan, sehingga model layak digunakan untuk pengujian hipotesis. Hasil evaluasi model struktural disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai R-Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kinerja Karyawan	0,180	0,148
Stres Kerja	0,676	0,665

Sumber: SmartPLS 3, 2026

Nilai R-Square Kinerja Karyawan sebesar 0,180 menunjukkan bahwa 18,0% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh beban kerja fisik, beban kerja mental, shift work, dan stres kerja, sedangkan 82,0% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Nilai R-Square Stres Kerja

sebesar 0,676 termasuk kategori moderat hingga kuat, yang menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan variasi stres kerja.

Pengujian Hipotesis

Tabel 2. Hasil Uji Path Coefficient

Jalur	Koefisien (O)	t-statistics	p-values	Keterangan
Beban Kerja Fisik → Kinerja Karyawan	0,355	3,019	0,003	Signifikan
Beban Kerja Fisik → Stres Kerja	-0,014	0,175	0,861	Tidak Signifikan
Beban Kerja Mental → Kinerja Karyawan	0,020	0,121	0,904	Tidak Signifikan
Beban Kerja Mental → Stres Kerja	-0,465	4,434	0,000	Signifikan
Stres Kerja → Kinerja Karyawan	-0,266	1,749	0,081	Tidak Signifikan
Shift Work → Kinerja Karyawan	0,320	2,779	0,006	Signifikan
Shift Work → Stres Kerja	0,487	5,026	0,000	Signifikan

Sumber: SmartPLS 3, 2026

Tabel 3. Hasil Uji Specific Indirect Effect

Jalur Mediasi	Koefisien (O)	t-statistics	p-values	Keterangan
Beban Kerja Fisik → Stres Kerja → Kinerja Karyawan	0,004	0,140	0,889	Tidak Signifikan
Beban Kerja Mental → Stres Kerja → Kinerja Karyawan	-0,124	1,614	0,107	Tidak Signifikan
Shift Work → Stres Kerja → Kinerja Karyawan	-0,129	1,523	0,128	Tidak Signifikan

Sumber: SmartPLS 3, 2026

Pembahasan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa beban kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ($\beta = 0,355$; $t = 3,019$; $p = 0,003$), tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja ($t = 0,175$; $p = 0,861$). Temuan ini sejalan dengan JD-R Model (Bakker & Demerouti, 2017) yang menjelaskan bahwa job demands dapat menghasilkan kinerja optimal apabila diimbangi dengan job resources yang memadai. Beban kerja fisik pada karyawan Hotel Grand Bydiel Cianjur tampaknya telah menjadi bagian dari rutinitas kerja yang dapat diadaptasi, sehingga tidak dipersepsikan sebagai hambatan, sejalan dengan temuan Permana et al. (2020) bahwa beban kerja fisik yang sesuai kapasitas kerja dapat meningkatkan produktivitas.

Beban kerja mental tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ($t = 0,121$; $p = 0,904$), tetapi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja ($\beta = -0,465$; $t = 4,434$;

$p = 0,000$). Arah negatif ini mengindikasikan bahwa karyawan yang telah terbiasa menghadapi tuntutan mental pekerjaan justru menunjukkan tingkat stres kerja yang lebih terkendali, kemungkinan karena pengalaman kerja dan kemampuan adaptasi psikologis dalam menghadapi tekanan pelayanan (Salama et al., 2022).

Shift work berpengaruh positif dan signifikan baik terhadap kinerja karyawan ($\beta = 0,320$; $t = 2,779$; $p = 0,006$) maupun terhadap stres kerja ($\beta = 0,487$; $t = 5,026$; $p = 0,000$). Temuan ini menunjukkan bahwa sistem kerja shift, meskipun meningkatkan tekanan kerja sejalan dengan Boivin et al. (2020) dan Booker et al. (2018), pada konteks Hotel Grand Bydiel Cianjur juga berkaitan dengan peningkatan kinerja, sejalan dengan temuan Hadrianti (2025) pada sektor perhotelan.

Stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ($t = 1,749$; $p = 0,081$) dan tidak terbukti memediasi pengaruh beban kerja fisik, beban kerja mental, maupun shift work terhadap kinerja karyawan (seluruh $p\text{-value} > 0,05$ pada Tabel 3). Hasil ini berbeda dengan temuan Putri dan Rahyuda (2019) serta Priandari dan Adnyani (2023) yang menemukan peran mediasi stres kerja pada konteks organisasi lain, sehingga menunjukkan bahwa peran stres kerja sebagai mediator dapat berbeda menurut karakteristik sektor dan organisasi (Danarsih et al., 2021).

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa beban kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Beban kerja mental tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, tetapi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja. Shift work berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sekaligus terhadap stres kerja. Stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan tidak terbukti memediasi pengaruh beban kerja fisik, beban kerja mental, maupun shift work terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Bydiel Cianjur.

Manajemen Hotel Grand Bydiel Cianjur disarankan mengevaluasi pembagian beban kerja fisik agar sesuai kemampuan karyawan, memperhatikan beban kerja mental melalui perbaikan komunikasi dan kejelasan pembagian tugas, mengevaluasi sistem shift secara berkala agar tidak menimbulkan kelelahan berlebihan, serta menerapkan program pengelolaan stres kerja seperti kegiatan penyegaran dan konseling. Mengingat nilai $R\text{-Square}$ kinerja karyawan yang masih tergolong rendah (0,180), penelitian selanjutnya

disarankan menambahkan variabel lain seperti motivasi kerja, kepemimpinan, kompensasi, atau budaya organisasi, serta memperluas jumlah responden dan objek penelitian untuk meningkatkan generalisasi hasil.

REFERENSI

1. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
2. Boivin, D. B., Boudreau, P., & Kosmadopoulos, A. (2020). Circadian adaptation to shift work: Effects on sleep, performance, and health. *Sleep Medicine Clinics*, 15(2), 175–186. <https://doi.org/10.1016/j.jsmc.2020.02.003>
3. Booker, L. A., Magee, M., Rajaratnam, S. M. W., Sletten, T. L., & Howard, M. E. (2018). Individual vulnerability to insomnia, excessive sleepiness and shift work disorder amongst healthcare shift workers: A systematic review. *Sleep Medicine Reviews*, 41, 220–233. <https://doi.org/10.1016/j.smrv.2018.03.005>
4. Danarsih, W., Wiyono, G., & Kirana, K. C. (2021). Analisis kinerja berbasis beban kerja dan konflik kerja dengan mediator stres kerja. *Prosiding Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur, Sipil dan Teknik (PESAT)*. <https://doi.org/10.32528/psneb.v0i0.5187>
5. Hadrianti, V. (2025). Pengaruh shift kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Melia Makassar. *JED: Journal Entrepreneurship Digital*. <https://doi.org/10.36774/jed.v2i1.1699>
6. Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
7. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
8. Permana, E., Mediawati, A. S., & Maulana, I. (2020). Beban kerja mental, fisik dan waktu perawat di Poli RSUD dr. Slamet Garut. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 11(2), 161–168. <https://doi.org/10.34035/jk.v11i2.441>

9. Priandari, N. P. S., & Adnyani, I. G. A. D. (2023). Peran work life balance memediasi pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 12(3). <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2023.v12.i03.p01>
10. Putri, N. M. S. R., & Rahyuda, A. G. (2019). Peran stres kerja dalam memediasi pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(12), 7370–7390. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i12.p23>
11. Salama, W., Abdou, A. H., Mohamed, S. A. K., & Shehata, H. S. (2022). Impact of work stress and job burnout on turnover intentions among hotel employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15). <https://doi.org/10.3390/ijerph19159724>
12. Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
13. Vafaei-Zadeh, A., Ramayah, T., Hanifah, H., Kurnia, S., & Mahmud, I. (2020). Supply chain information integration and its impact on the operational performance of manufacturing firms in Malaysia. *Information & Management*, 57(8), 103386. <https://doi.org/10.1016/j.im.2020.103386>
14. Wulan, T. S., Novika, P. W., Nurvianti, E., & Putra, F. A. (2024). Impact of ERP system implementation on operational and financial efficiency in manufacturing industry. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship Studies*, 5(3), 491–501. <https://doi.org/10.62794/je3s.v5i3.4328>
15. Zhao, X., Lynch, J. G., Jr., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis. *Journal of Consumer Research*, 37(2), 197–206. <https://doi.org/10.1086/651257>