PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KOTA PAREPARE

The Influence of Workload and Work Environment on Employee Performance in Parepare City

Jumira

jumira.jhum02@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare

Jl. Jend. Ahmad Yani No.Km.6, Lapadde, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91112

Abstract

Jumira, 2021, *with the title "The Influence of Workload and Work Environment on Employee Performance in Parepare City (Case Study at Class II Immigration Office TPI Parepare). Thesis supervisor I (one) Prof.Dr. H. Muhammad Siri Dangnga, MS and supervisor II (two). Rusmin Nuryadin, S. Sos., MM. Thesis of Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Parepare. This study aims to determine the effect of workload and work environment on employee performance in the city of Parepare. The data collection techniques used in this study were interviews and questionnaires. The population in the study amounted to 46 people and a sample of 46 people. The data analysis technique in this study used multiple linear regression analysis techniques. From the results of this study, it is stated that the Workload variable (X1) has a positive and significant effect on employee performance (Y). And the Work Environment variable (X2) has a positive and significant effect on Employee Performance (Y). The research method used is distributing questionnaires to 46 employees who are respondents. This research is quantitative because the data produced is in the form of numbers, from which the data is processed using SPSS software.*

Keywords : *Workload, Work Environment and Employee Performance*

ABSTRAK

Jumira, 2021, dengan judul "Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Kota Parepare (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare). Pembimbing skripsi I (satu) Prof.Dr. H. Muhammad Siri Dangnga, MS dan pembimbing II (dua). Rusmin Nuryadin, S.Sos.,MM. Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Kota Parepare. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara dan kuesioner. Populasi dalam penelitian berjumlah 46 orang dan sampel sebanyak 46 orang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel Beban Kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Dan variabel Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Metode penelitian yang digunakan yaitu membagikan kuesioner kepada 46karyawan yang menjadi responden. Penelitian ini bersifat kuantitatif karena data yang dihasilkan berbentuk angka, dari data tersebut diolah dengan menggunakan *software SPSS*.
Kata Kunci : *Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terletak di jalur perlintasan laut Internasional yang menghubungkan dua samudera yakni Samudera Hindia dan SamuderaPasifik, serta diapit oleh dua benua yaitu Benua Asia dan Benua Australia. Hal yang jelas bahwa Indonesia dengan posisi geografisnya menjadikan Indonesia sebagai jalan silang bagi jalur perlintasan pelayaran dan perdagangan Internasional.

Dalam suatu perusahaan kinerja dari sumber daya manusia sangatlah penting untuk dapat mencapai tujuan dari perusahaan. Pemilihan sumber daya manusia yang tepat dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Untuk tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut, maka perusahaan harus dapat memilih sumber daya yang baik, karena kinerja dari sumber daya manusia tersebut merupakan faktor penting yang akan membuat suatu tujuan dari perusahaan dapat tercapai.

Seperti yang diketahui pada setiap perusahaan pasti memiliki masalah tersendiri baik itu masalah pekerjaan maupun masalah karyawan. Dalam hal ini, peneliti akan mencari tahu permasalahan terkait dengan beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Apakah beban kerja dan lingkungan kerja tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan. Dimana nantinya akan diperoleh hasil seberapa besar pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

MENPAN (Kimbal, Sendow & Adare, 2015), pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul perasaan bosan.

Menurut Sedarmayanti (2017), lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah kelompok di mana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan (dalam Burhannudin, Mohammad Zainul, Muhammad Harlie2019:194). Kasmir (2017,hal 182) pengertian kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertetu (dalam Sri Indah Fadilah 2019:10).

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare yang sekarang di pimpin oleh bapak Arief Eka Riyanto Amd. I.M,. S.H,. M.H selaku kepala kantor telah memperoleh predikat wilayah bebas korupsi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB). Kantor imigrasi merupakan salah satu unit pelaksanaan teknis yang bertugas untuk melaksanakan tugas pokok Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia di bidang keimigrasian. Oleh karena itu, kantor imigrasi kelas II TPI Parepare menyelenggarakan beberapa fungsi diantaranya melaksanakan tugas keimigrasian di bidang lalu lintas dan izin tempat keimigrasian seperti memberikan pelayanan yang membutuhkan dokumen perjalanan Warga Negara Indonesia dan memberikan pelayanan perijinan keimigrasian bagi Warga Negara Asing.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Riny Chandra dan Dody Adriansyah (2017) dengan judul pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. Hasil uji t beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. Variabel stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. Hasil uji statistik (uji F), secara simultan baban kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. Berdasarkan uji t dan F, maka hipotesis diterima.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Hendry Wijaya dan Emi Susanty (2017) dengan judul pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada instansi pemerintah daerah kabupaten musi banyuasin.Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.

Perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dengan penelitian terdahulu tersebut terletak pada subtansi yang akan diteliti oleh penulis. Dimana pada penelitian ini, penulis akan mencari tahu mengenai pengaruh beban kerjadan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang ditinjau dari analisis lapangan terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, dengan segala keterbatasan yang ada, maka penelitian ini didasarkan pada ***"Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare".***

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare. Tepatnya terletak di Jl. Jenderal Sudirman No.87Sulawesi Selatan 51216. Adapun waktu penelitian yang akan peneliti lakukan sekitar dua bulan.

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari variabel yang menyangkut masalah yang diteliti (Nursalam. 2003). Populasi pada penelitian ini adalah karyawan pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare. Adapun Sampel adalah sebagian objek yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. (Notoatmojo, 2003). Sampel dari penelitian ini yaitu semua karyawan yang terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare. Karena populasi pada penelitian ini berjumlah 46 orang dan kurang dari 100 orang maka, penarikan sampel menggunakan tehnik sampling jenuh yaitu pengambilan seluruh populasi menjadi sampel.

C. Definisi Operasional

1. Kinerja Karyawan (Y)

   Kinerja karyawan bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor. Bisa karena faktor individu, organisasi, psikologis, serta lingkungan dan sarana kerjanya. Apabila sebuah organisasi mampu mengembangkan faktor-faktor yang membuat kinerja karyawan dalam organisasi meningkat, maka nantinya akan sangat membantu meningkatnya kinerja dari perusahaan itu pula. Memberikan sebuah motivasi adalah hal penting yang bisa dilakukan, karena karyawan akan termotivasi dan mempunyai keinginan untuk maju dan meningkatkan kinerjanya. Mangkunegara 2009:14(dalam Muhamad Rosidhan Anwari, Bambang Swasto Sunuharyo dan Ika Ruhana 2016:4).Indikator kinerja menurut Anwar PrabuMangkunegara2013(dalam Andita Puspitasari, Setyo Adji dan Siti Chamidah 2018:28) adalah sebagai berikut:

   a. Kualitas Kerja
   b. Kuantitas Kerja
   c. Kerjasama
   d. Inisiatif

2. Beban Kerja (X1)

Variabel independen dalam penelitian ini adalah beban kerja (X1). Dalam penelitian ini beban kerja yang dimaksud adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Gibson 2009(dalam Riny Chandra dan Dody Adriansyah 2017:671) dan Koesomowidjojo 2017 (dalam Yana Diana, SE., M.Si), indikator beban kerja, yaitu:

a. Time Pressure (Tekanan Waktu)
b. Jadwal Kerja atau Jam Kerja
c. Tanggung Jawab
d. Tindakan Berulang
e. Target yang Harus Dicapai

3. Lingkungan Kerja (X2)

Menurut Sedarmayanti (2017), lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah kelompok di mana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Yang menjadi indikator lingkungan kerja menurut Sedarmayanti 2009:46(dalam Milafatul Qoyyimah, Tegoeh Hari Abrianto, dan Siti Chamidah) adalah :

a. Penerangan/Cahaya
b. Suasana Kerja
c. Hubungan Dengan Rekan Kerja
d. Tersedianya Fasilitas Kerja
e. Ruang Gerak yang Diperlukan
f. Kemampuan Bekerja

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner atau angket. Penyebaran kuesioner ini dimaksudkan untuk mendapatkan data deskriptif guna menguji hipotesis dan model kajian.
2. Pengamatan (Observasi) yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer
2. Data Sekunder

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif
2. Uji Kualitas Data
   a) Uji Validitas
   b) Uji Reliabilitas
3. Analisis Regresi Linear Berganda
4. Uji Determinan R Square

5. Pengujian Hipotesis
    a) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)
    b) Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif
    a) Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

        Dapat diketahui bahwa sebanyak 33 orang atau 71,7% responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 13 orang atau28,3% berjenis kelamin perempuan.

    b) Karakteristik Responden Menurut Usia

        Dapat diketahui usia responden 20-30 tahun sebanyak 10 orang atau (21,7%), usia 31-40 tahun sebanyak 26 orang atau (56,5%), usia 41-50 tahun sebanyak 6 orang atau (13,0%), usia 51-60 tahun sebanyak 4 orang atau (8,7%).

    c) Karakteristik Menurut Tingkat Pendidikan

        Dapat dilihat bahwa dari 46 responden yang diteliti terdapat 4 orang responden atau 8,7% yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA, selanjutnya terdapat 11 orang responden atau 23,9% yang memiliki tingkat pendidikan terakhir D3, terdapat 22 orang responden atau 47,8% yang memiliki tingkat pendidikan terakhir S1 (Strata Satu), dan terdapat 9 orang responden atau 19,6% yang memiliki tingkat pendidikan terakhir S2 (Strata Dua).

2. Uji Kualitas Data
    a) Uji Validitas

        Masing-masing item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel penelitian antara Beban Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2), dan Kinerja Karyawan (Y) adalah Valid, hal ini dibuktikan berdasarkan hasil kolom *Corected Item Total Correlations* memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari pada nilai R tabel 0,2455.

    b) Uji Reliabilitas

        Masing-masing variabel bersifat reliabel, hal ini dibuktikan dengan nilai Alpa Cronbach antara variabel Beban Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2), dan Kinerja Karyawan (Y) diatas 0,060.

3. Analisis Regrasi Linear Berganda

Tabel 5. 1 Hasil Coefficient Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,610	2,155		1,211	,232
Beban Kerja	,282	,105	,312	2,675	,011
Lingkungan Kerja	,351	,078	,527	4,517	,000

Sumber : data spss 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil analisis regresi linear berganda, dimana berdasarkan hasil yang ditunjukkan maka didapatkan persamaan sebagai berikut :

Y = 2,610+ 0,282X1 + 0,351X2+e

Keterangan:

X1 = Beban Kerja

X2 = Lingkungan Kerja

Y = Kinerja Karyawan

Dari persamaan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa (konstanta) nilai persamaannya yaitu 2,610, artinya angka tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel Beban Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2) dalam keadaan konstan, maka nilai kinerja karyawan adalah 2,610.

Koefisien regresi Beban Kerja memiliki nilai persamaannya adalah 0,282, artinya apabila Beban Kerja (X1) meningkat 1% maka kinerja juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,282.

Koefisien regresi Lingkungan Kerja memiliki nilai persamaannya adalah 0,351, artinya apabila Lingkungan Kerja (X2) meningkat 1% maka kinerja juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,351.

4. Uji Determinan R Square

Tabel 5. 2 Uji Determinan R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,711[a]	,506	,483	1,408

Sumber : output spss

Berdasarkan Tabel 5.7 diatas, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R) adalah 0,711, hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen yaitu Beban Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2) terhadap variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan (Y) adalah positif karena mendekati angka 1.

Berdasaran nilai adjusted R adalah 0,506 hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen yaitu Beban Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2) untuk menjelaskan variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan (Y) adalah 50,6%. Sedangkan sisanya 49,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

5. Pengujian Hipotesis

a) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Tabel 5. 8 Uji Simultan

ANOVA[a]					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	87,188	2	43,594	21,984	,000[b]
Residual	85,269	43	1,983		
Total	172,46	45			

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

b. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Lingungan Kerja

Sumber : data spss 2021

Berdasarkan Tabel 5.8 diatas, diketahui bahwa nilai F hitungnya adalah 21,984 dan berdasarkan nilai Ftabel diketahui bernilai 3,21. Hal tersebut menunjukkan bahwa 21,984 > 3,21 yang berarti Fhitung > Ftabel. Jadi, variabel Beban Kerja (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

b) Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Tabel 5.9 Uji T Parsial

Coefficients[a]					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,61	2,155		1,211	,232
Beban Kerja	0,282	0,105	0,312	2,675	,011
Lingkungan Kerja	0,351	0,078	0,527	4,517	,000

Sumber : Data spss 2021

Berdasarkan Tabel 5.9 diatas, dapat diketahui bahwa pengujian hipotesisnya sebagai berikut :

Pengujian Hipotesis 1

Rumusan Hipotesis :

H1 : Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare.

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji T diketahui bahwa nilai t hitung untuk Beban Kerja (X1) adalah 2,675 dan diketahui nilai t tabelnya adalah 2,01669 dan nilai signifikannya 0,011 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Beban Kerja (X1) diterima yang berarti bahwa Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare.

Pengujian Hipotesis 2

Rumusan Hipotesis :

H2 : Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare.

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji T diketahui bahwa nilai t hitung untuk Lingkungan Kerja (X2) adalah 4,517 dan diketahui nilai t tabelnya adalah 2,01669 dan nilai signifikannya 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Kerja (X2) diterima yang berarti bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Secara Parsial Beban Kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).
2. Secara Parsial Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).
3. Secara simultan Beban Kerja (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

B. Saran

1. Bagi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare lingkungan yang dilihat dari hasil observasi penulis selama melakukan penelitian yaitu lingkungan kerja sudah cukup baik. Namun, masih ada beberapa fasilitas yang sudah tidak berfungsi. Diharapkan untuk kedepannya fasilitas kantor lebih diperhatikan lagi demi kenyamanan dalam bekerja serta hubungan karyawan tetap terjaga komunikasinya dengan baik.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti variabel serupa yaitu beban kerja, lingkungan kerja dan kinerja karyawan agar lebih mengembangkan lagi

penelitian ini dengan menggunakan populasi yang lebih banyak lagi agar teruji efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Adriansyah, R. C. (2017). *Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa*. JURNAL MANAJEMEN DAN KEUANGAN, VOL.6, NO.1 , 670,671,675.

Burhannudin, M. Z. (2019). *Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan: Studi pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin*. Jurnal Maksipreneur Vol. 8 No. 2 , 194.

Fadilah, S. I. (2019). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kereta Api Indonesia (Persero)*. Skripsi , 10.

Imigrasi Parepare. (2019, Mei 24). *Profil Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare*. Retrieved Desember 17, 2020, from Imigrasi Parepare Youtube: https://youtu.be/afmnQlm70g

Jeky K R Rolos, S. A. (2018). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota.*Jurnal Administrasi Bisnis|Vol.6 No.4 , 26.

M, S. M. (2015). *Pengaruh Konflik Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawa*n. Skripsi , 40,41.

Milafatul Qoyyimah, T. H. (2019). *Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. INKA Multi Solusi Madium.*Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen dan Bisnis Vol. 2, No. 1 , 12,13.

Profil Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare. (2019, Mei 24). Retrieved Februari 09, 2021, from Youtube: https://youtu.be/afmnQlm70g

Rachmat, E. (2020). *Pengawasan Bagi Warga Negara Asing Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare*. Skripsi , 56,57,58,59.

Rahayu, P. T. (2019). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Skripsi, 14,15,16.

ratnasari, w. c. (2018). *Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mutiara Hutama Sukses.*Jurnal BENING Prodi Manajemen UNIVERSITAS RIAU KEPULAUAN BATAM Volume 5 No.2 , 180.

Susanty, H. W. (2017). *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Musi Banyuasin*. Volume 2 Nomor 1 .

Yana Diana, S. M. (2019). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Departement Pada Hotel Bintan Lagoon Resort*. Jurnal Manajemen Tools Vol. 11 No. 2 , 196.