

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah kegiatan untuk melakukan perjalanan yang bertujuan untuk mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, menunaikan tugas dan tujuan lainnya (Spillane,1982). Pariwisata saat ini memegang peranan penting dan menjadi salah satu sektor andalan bagi perekonomian Indonesia. Indonesia memiliki berbagai atraksi wisata, baik wisata alam maupun budaya, yang dapat menarik perhatian wisatawan lokal maupun internasional. Dengan perkembangan pariwisata tersebut maka hotel menjadi salah satu industri krusial dalam menunjang kualitas pariwisata di Indonesia. Menurut Sulastiyono (2006), hotel adalah perusahaan yang dimiliki dan dijalankan oleh seseorang (*owner*) yang bertujuan untuk menyediakan fasilitas penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya bagi orang yang bepergian, dengan ketentuan orang tersebut mampu membayar dengan harga yang sudah ditentukan.

Hotel membutuhkan sumber daya manusia atau disebut dengan karyawan untuk dapat mengatur segala interaksi, tanggung jawab, dan kebutuhan karyawan maka dibutuhkan manajemen sumber daya manusia. Menurut Hasibuan (2002) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu mengatur hubungan dan peranan karyawan demi tercapainya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Dari teori tersebut, dalam usaha mencapai tujuan tersebut maka manajemen sumber daya manusia berperan penting dalam memperhatikan kinerja dari karyawan agar tetap konsisten dan efisien sesuai dengan ketentuan dan standar hotel. Maka, dengan manajemen sumber daya manusia yang baik akan meningkatkan dan memaksimalkan kinerja setiap karyawan secara efektif dan efisien sehingga dapat mencapai tujuan hotel tersebut.

Menurut Edison (2016) kinerja adalah hasil dari suatu tanggung jawab atau proses yang diukur melalui suatu standar tertentu yang dilaksanakan dalam periode waktu tertentu. Sedangkan menurut Riniwati (2011), kinerja merupakan gabungan dari kemampuan, kesempatan, dan tanggung jawab yang dapat diukur dari hasil kerja yang terdiri dari tiga faktor utama yaitu efektifitas, efisiensi, dan ekonomis. Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil dari pekerjaan dan kemampuan individu terhadap tanggung jawabnya di dalam perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pramugraha adalah beban kerja. Schultz dan Schultz (2006) menyatakan bahwa beban kerja bukan hanya berkaitan dengan berlebihan tanggung jawab pekerjaan

namun juga jumlah yang sama atau bahkan kekurangan atau terlalu rendah. Beban kerja yang berlebih baik fisik dan psikologis cenderung akan menurunkan kualitas dari pelayanan dari pramugraha. Sebaliknya, beban kerja yang terlalu ringan mengakibatkan tidak tercapainya efisiensi kerja serta menambah beban biaya yang ditanggung hotel. Beban kerja tersebut dapat diukur dengan adanya uraian pekerjaan (*job description*) untuk dapat mengetahui cakupan tanggung jawab karyawan di dalam hotel.

Beban kerja diakibatkan oleh dua faktor yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan atau diberikan oleh hotel sebagai bagian dari tanggung jawab dan uraian pekerjaan dari karyawan tersebut seperti beban kerja, lingkungan kerja, cakupan area kerja, durasi kerja, serta waktu istirahat. Sedangkan faktor internal merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang berasal dari dalam diri karyawan sebagai reaksi dari adanya faktor eksternal yang disebut dengan *strain*, yang mempengaruhi fisik (somatis) ataupun psikologis maupun keduanya bersamaan. Faktor fisik (somatis) adalah jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi tubuh, dan status gizi. Sedangkan faktor psikis berkaitan erat dengan motivasi, keinginan, kepuasan dari individu (Manuaba, 2000).

Fungsi utama hotel adalah sebagai penyedia jasa akomodasi, oleh karena itu departemen tata graha (*housekeeping*) menjadi salah satu departemen yang berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel. Departemen *housekeeping* bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian,

keindahan, dan kenyamanan area hotel, khususnya kamar tamu, sehingga kualitas kinerja dari *housekeeper* (yang selanjutnya disebut pramugraha) menjadi salah satu faktor penting dalam mencapai kepuasan tamu. Menurut Tulus (1996) analisis beban kerja dihitung dari berapa banyak uraian pekerjaan yang harus dikerjakan dibagi dengan berapa banyak pekerjaan yang dapat dikerjakan karyawan dalam periode waktu tertentu. Analisis beban kerja ini penting sebagai salah satu upaya mengurangi beban kerja yang ideal bagi pramugraha sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi maksimal demi tercapainya tujuan hotel.

Green Hotel Ciamis merupakan salah satu budget hotel yang berlokasi di Jl. K.H. Ahmad Dahlan no. 93 Ciamis. Hotel ini merupakan salah satu hotel yang terletak di pusat kota Ciamis dan dekat dengan alun – alun kota Ciamis. Green Hotel juga merupakan salah satu hotel yang banyak diminati oleh wisatawan maupun orang yang sedang melakukan perjalanan ke Ciamis karena aksesnya yang mudah karena terletak di Jalan K.H Ahmad Dahlan yang merupakan salah satu jalan utama di kota Ciamis. Green Hotel juga merupakan salah satu pelopor *budget hotel* bernuansa modern di kota Ciamis. Konsep dan nuansa hotel tersebut sangat menunjukkan sisi modern dan minimalis. Konsep dan kesederhanaan inilah yang menjadi salah satu daya jual dari Green Hotel dibanding dengan hotel – hotel lainnya di kota Ciamis.

Penulis melakukan wawancara kepada 3 orang partisipan dari Green Hotel Ciamis. Partisipan 1 adalah Bapak Hendi yang merupakan *Human Resources Manager*. Penulis memilih *Human Resources Manager* sebagai partisipan karena beliau mengetahui beban kerja secara komprehensif dan menyeluruh sehingga informasi yang didapat lebih detail. Partisipan kedua adalah Bapak Suryadi yang merupakan *Housekeeping Supervisor*, beliau merupakan informan yang mengetahui baik operasional dan melakukan laporan sehingga beliau memberikan informasi berasal dari perspektif operasional dan manajemen. Terakhir, partisipan ketiga adalah Bapak Acep yang merupakan pramugraha yang sudah bekerja sejak hotel tersebut berdiri, dengan pengalaman sejak pembukaan hotel beliau memberikan informasi secara jujur dan terbuka. Berdasarkan hasil wawancara dengan partisipan tersebut, kendala yang dihadapi pramugraha yaitu besarnya cakupan uraian pekerjaan tidak sebanding dengan jumlah pramugraha yang ada serta porsi kerja yang tidak seimbang. Hal ini menyebabkan sering terjadi penambahan durasi kerja (*extend*) dan komplain tamu.

Uraian pekerjaan di Green Hotel Ciamis dibagi menjadi dua jenis, yaitu uraian pekerjaan harian / rutin dan uraian pekerjaan periodik. Uraian pekerjaan tersebut adalah sebagai berikut :

TABEL 1

Daftar Uraian Pekerjaan Rutin

SHIFT	URAIAN PEKERJAAN
PAGI	<ul style="list-style-type: none"> ● Mengisi daftar kehadiran. ● Mengecek <i>supplies</i>, peralatan dan kebutuhan lainnya untuk operasional. ● Mengecek <i>roomboy control sheet</i>, <i>room status</i> dan jadwal <i>check in / check out</i>, dan <i>special request</i>. ● Membersihkan toilet lobi serta mengisi ulang <i>supplies</i> seperti sabun, <i>tissue</i>, dan pewangi ruangan apabila diperlukan. ● Melakukan <i>sweeping</i> dan <i>mopping</i> di lobi serta area kerja staf seperti <i>front desk</i> dan <i>back office</i>. ● Melakukan <i>glass cleaning</i> pintu utama dan ornamen kaca lainnya. ● Membersihkan area umum seperti tangga, sofa lobi, <i>lounge</i>, dan <i>standing ashtray</i>. ● Mengecek dan membersihkan restoran apabila dibutuhkan. ● Mempersiapkan linen bersih, <i>roomboy trolley</i> serta <i>request</i> terkait <i>housekeeping</i> yang dibutuhkan tamu.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Membersihkan dan merapihkan kamar tamu, mengisi ulang <i>guest supplies dan amenities</i>. ● Mengumpulkan linen kotor dan mengupdate <i>Roomboy Control Sheet</i> dan <i>Room Status</i>. ● Melaporkan setiap kerusakan dan kehilangan dari kamar tamu maupun store. ● Bekerja sama dengan staff lain di hotel. ● Merespon kebutuhan dan komplain dari tamu.
MALAM	<ul style="list-style-type: none"> ● Mengisi <i>order list</i> kekurangan <i>supplies, amenities</i> serta peralatan yang dibutuhkan. ● Membuang sampah dari <i>trash bin</i> ke pembuangan akhir. ● Merapihkan kembali <i>roomboy trolley</i> dan <i>store</i>. ● Melakukan <i>dusting</i> dan <i>polishing</i> untuk <i>furniture</i> hotel. ● Mengisi <i>inventory list</i> dari sisa <i>cleaning supplies</i> yang digunakan. ● Merespon permintaan atau komplain dari tamu.

Sumber : Green Hotel Ciamis,2020

Sedangkan uraian pekerjaan periodik dari pramugraha adalah sebagai berikut :

- Melakukan *pest control* seluruh area hotel.
- Melakukan *general cleaning* seluruh area hotel.
- Melakukan *floor cleaning* menggunakan *floor cleaning machine*.
- Melakukan pergantian linen apabila diperlukan.
- Melakukan pergantian bunga dan tanaman.

Berdasarkan fenomena yang sudah dijelaskan pada paragraf sebelumnya, maka penelitian ini ditujukan untuk mengidentifikasi beban kerja pramugraha di Green Hotel Ciamis, maka judul dari penelitian ini adalah: “***ANALISIS BEBAN KERJA PRAMUGRAHA DI GREEN HOTEL CIAMIS***”. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dan jenis penelitian deskriptif.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan data dan teori yang telah dijelaskan pada bagian latar belakang, maka penelitian ini memiliki fokus penelitian sebagai berikut :

1. Aspek analisis jabatan pramugraha di Green Hotel Ciamis
2. Aspek uraian pekerjaan pramugraha di Green Hotel Ciamis.
3. Aspek analisis beban kerja pramugraha di Green Hotel Ciamis.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi aspek analisis jabatan pramugraha di Green Hotel Ciamis.
2. Mengidentifikasi aspek uraian pekerjaan pramugraha di Green Hotel Ciamis.
3. Mengidentifikasi aspek analisis beban kerja pramugraha di Green Hotel Ciamis.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui uraian pekerjaan pramugraha di Green Hotel Ciamis.
2. Mengetahui beban kerja ideal pramugraha di Green Hotel Ciamis.