

**ANALISIS BEBAN KERJA PRAMUGRAHA DI
GREEN HOTEL CIAMIS, JAWA BARAT**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV

Program Studi Administrasi Hotel

Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Oleh:

CLEOSA ADINDA MOURINE KANESIA

Nomor Induk: 201721957

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

**ANALISIS BEBAN KERJA PRAMUGRAHA DI GREEN HOTEL CIAMIS,
JAWA BARAT**

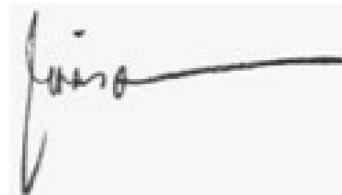
NAMA : CLEOSA ADINDA M. KANESIA
NIM : 201721957
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL
JURUSAN : PERHOTELAN

Pembimbing I,



Edwin Adriansyah, MM. Par.
NIP. 197601092009121002

Pembimbing II,



Drs. Linandar Tanuwijaya, MM. Par.
NIP. 196306231992031001

Bandung,

Mengetahui,
Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP.19710506 199803 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Cleosa Adinda Mourine Kanesia
Tempat/Tanggal Lahir : Ciamis, 28 April 1999
NIM : 201721957
Program Studi : Administrasi Hotel
Jurusan : Perhotelan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **“Analisis Beban Kerja Pramugraha di Green Hotel Ciamis, Jawa Barat”** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 28 Juni 2021



Cleosa Adinda M.K
201721954

MOTTO

“Be patient for what was written for you was written by the greatest of Writers.”

PERSEMBAHAN

“Untuk Mama, Papa, Ande, Adik dan Abang, yang tersayang dan juga diri sendiri.”

ABSTRAK

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor andalan Indonesia yang perkembangannya saat ini sangat pesat. Maka industri perhotelan yang berada didalamnya juga mengalami perkembangan untuk dapat meningkatkan kualitas pariwisata itu sendiri. Dalam menjalankan fungsi utamanya yaitu menyediakan jasa akomodasi, maka hotel sangat memperhatikan kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang dimiliki, terutama di departemen tata graha (*housekeeping*). Kinerja yang baik sangat berpengaruh dengan beban kerja yang dirasakan pramugraha. **Koesomowidjojo (2017)** menjelaskan bahwa dengan adanya analisis beban kerja maka akan berdampak pada peningkatan kualitas sumber daya manusia serta dapat melakukan penyempurnaan uraian pekerjaan dan prosedur kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis beban kerja pramugraha di Green Hotel Ciamis. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi non partisipasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini direduksi dan dianalisis sehingga mendapatkan kesimpulan dan rekomendasi atas beban kerja pramugraha di Green Hotel Ciamis.

Kata Kunci : Beban kerja, uraian pekerjaan, kinerja.

ABSTRACT

The tourism industry is one of Indonesia's main sectors, which is currently developing very rapidly. So the hotel industry in it is also experiencing development to be able to improve the quality of tourism itself. In carrying out its main function, namely providing accommodation services, the hotel is very concerned about the quality and performance of its human resources, especially in the housekeeping department. Excellent performance is very influential with the workload felt by the housekeeper. Koesomowidjojo (2017) explained that with the workload analysis it would have an impact on improving the quality of human resources and being able to improve job descriptions and work procedures.

This study aims to analyze the workload of Housekeeper at Green Hotel Ciamis. This research uses a qualitative approach and uses data collection methods through non-participatory observation, interviews and documentation studies. The results of this study were reduced and analyzed so as to obtain conclusions and recommendations on the workload of the Housekeeper at Green Hotel Ciamis.

Keywords: workload, job description, performance.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Allah swt karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir ini dengan judul **“Analisa Beban Kerja Pramugraha di Green Hotel Ciamis”**. Penulisan Proyek Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Pendidikan Diploma IV pada program Studi Administrasi Hotel jurusan perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Dalam penyusunan Proyek Akhir ini penulis banyak memperoleh bimbingan dan masukan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Pudin Saepudin, SST. Par., MM.Par., selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel.
5. Bapak Edwin Adriansyah, MM.Par. , selaku Pembimbing I yang telah menyediakan waktu, saran serta bimbingan kepada penulis sehingga penulisan Proyek Akhir ini menjadi lebih baik dan selesai tepat waktu.

6. Bapak Linandar Tanuwijaya, MM.Par. ,selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, saran serta bimbingan kepada penulis sehingga penulisan Proyek Akhir ini menjadi lebih baik dan selesai tepat waktu
7. Seluruh dosen dan karyawan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung, khususnya Program Studi Administrasi Hotel yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Pihak Keluarga yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan segera.
9. Seluruh teman – teman ADH angkatan 2017 yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan Proyek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dan pembaca pada umumnya.

Bandung, Juli 2021

Cleosa Adinda

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori	10
B. Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Rancangan Penelitian	30
B. Tempat Penelitian dan Partisipan	33
C. Sumber Data.....	36
D. Pengumpulan Data	37
E. Analisis Data	39
F. Pengujian Keabsahan Data	40
G. Jadwal Penelitian	43

BAB IV HASIL PENELITIAN	44
A. Hasil Penelitian.....	44
B. Pembahasan.....	54
BAB V SIMPULAN & REKOMENDASI	63
DAFTAR PUSTAKA	67
DAFTAR LAMPIRAN.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.	Proses Analisis Beban Kerja	27
2.	Kerangka Pemikiran.....	29
3.	Jadwal Penelitian.....	27

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.	Daftar Uraian Pekerjaan Rutin	6
2.	Hasil Wawancara Partisipan 1	46
3.	Hasil Wawancara Partisipan 2	48
4.	Hasil Wawancara Partisipan 3	50
5.	Hasil Reduksi Data	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1.	Pedoman Wawancara.....	6
2.	Biodata Penulis.....	46
3.	Surat Izin Penelitian.....	48
4.	Hasil Wawancara Partisan 3	50
5.	Hasil Reduksi Data	52

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, W. (2013). Analisis Beban Kerja SDM dalam Aktivitas Produksi Komoditi Sayuran Selada.
- Grote, D. (2002). *The Performance Appraisal Question & Answer Book a Survival Guide for Managers*. Broadway: AMACOM.
- Hasibuan, M. S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Askara.
- Hasibuan, M. S. (2012). *Manajemen SDM. Edisi Revisi, cetakan ke tiga belas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hetifah SJ dan Sumarto. (2004). *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Koesomowidjojo, S. (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Leo, S. (2013). *Kiat Jitu Menulis Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, A. A. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Marwansyah. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mayers, K. (2009). *Pengertian Pariwisata*. Jakarta: Unesco Office.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moloeng, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Mulyana, D. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

- Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Notoatmodjo, S. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Retowari, P. L. (2019). *Analisis Beban Kerja : Sumber Daya Perusahaan*. Jakarta: PPMManajemen.
- Rivai, V. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dari Teori ke Praktik*. Depok:Rajawali Pers.
- Rivai, Vethizal dan Basri. (2008). *Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sadili, S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Schultz D., S. S. (2006). *Psychology and Work Today Ninth Edition*. New Jersey: Pearson Education. Inc.
- Sedarmayanti. (2013). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: MandarMaju.
- Siringoringo, H. (2005). *Riset Operasional Seri Pemrograman Linear*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Wahyudi, B. (2012). *Manajemen*