

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan zaman, semakin banyak orang yang membutuhkan jasa akomodasi untuk berwisata, berbisnis maupun untuk keperluan lainnya, sehingga jasa akomodasi menjadi salah satu kebutuhan masyarakat saat ini. Sulistiyani (2014) mengklasifikasikan usaha jasa akomodasi menjadi dua bagian yaitu berbintang yang diantara lain adalah hotel bintang satu sampai lima dan tidak berbintang yang diantara lain adalah hotel melati, pondok wisata, penginapan remaja dan vila. Hotel merupakan salah satu usaha jasa akomodasi yang dikelola secara komersial oleh seseorang atau kelompok yang menyediakan berbagai jasa dalam memenuhi kebutuhan tamu diantaranya adalah jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya (Sambodo, 2006).

Kesuksesan sebuah hotel salah satunya berfaktor dari sumber daya manusia (SDM) yang merupakan aset suatu perusahaan, maka dari itu SDM harus dikelola dengan baik dan dijaga kualitasnya (Aditya dan Widjaja, 2016). Dalam hal ini, hotel membutuhkan manajemen khusus yang bertanggung jawab dalam mengelola SDM. Manajemen SDM merupakan bidang yang bertanggung jawab dalam melakukan perencanaan, pengarahan dan pengorganisasian untuk melakukan pengembangan dan pemeliharaan SDM agar tercapainya tujuan perusahaan (Hamali, 2016). Salah satu fungsi manajemen SDM adalah mengawasi kinerja karyawan agar tetap sesuai dengan standar manajemen. Menurut Bismantara (2017) kinerja adalah hasil dari pencapaian seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan secara kualitas dan kuantitas.

Produk utama dari sebuah hotel adalah kamar karena hotel merupakan tempat peristirahatan bagi *traveller* maupun orang yang memiliki kepentingan lainnya. Maka dari itu, hotel haruslah mempersiapkan kamar untuk tamu dalam keadaan bersih dan layak untuk diinapi, karena kebersihan merupakan cerminan dari citra hotel yang baik dan membuat tamu merasa nyaman dan aman. Dalam hal ini, *room attendant* memiliki peranan penting dalam membersihkan kamar karena kebersihan kamar hotel akan bergantung kepada kinerja dari *room attendant*. Kinerja seorang karyawan dapat dipengaruhi dari beberapa faktor yang salah satunya adalah beban kerja.

Beban kerja adalah tugas dari suatu pekerjaan dengan tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh seorang karyawan pada batas waktu tertentu, beban kerja itu sendiri bisa terlalu berlebihan atau bisa terlalu sedikit (Acyhana, 2016). Menurut Pranoto (2015) beban kerja dalam perusahaan jasa pelayanan memiliki indikator – indikator sebagai berikut yaitu aktivitas unit kerja, frekuensi aktivitas dan standar pengerjaan aktivitas. Menurut Sulastiyono (2011), hotel dengan jumlah kamar tersedia 182 unit membutuhkan 15 orang *room attendant*. Artinya, 1 *room attendant* memiliki beban kerja ideal membersihkan kamar sebanyak 12 – 13 kamar dalam 1 shift.

Selanjutnya untuk mengetahui kinerja kerja, maka perlu dilakukannya evaluasi kinerja dengan melakukan analisis jabatan dan menggunakan standar kinerja sebagai *benchmark* dalam penilaian kinerja (Muhyi, 2016). Fachrizal dan Ginting (2013) dalam teorinya menyebutkan, untuk mengevaluasi kinerja karyawan, terdapat kompetensi – kompetensi yang dijadikan indikator penilaian yaitu keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*) dan gaya kepribadian (*style*).

Pada awal tahun 2020 tepatnya di bulan Maret, Indonesia terkonfirmasi terpapar oleh virus Covid-19 (, 2020). Virus Covid-19 menyebar sangat cepat melalui kontak fisik, sehingga pemerintah setempat melakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) dan adaptasi kebiasaan baru sebagai upaya dalam menghentikan penyebaran virus tersebut. Dalam PERWAL No.37 Tahun 2020, terdapat aturan pembatasan okupansi hotel yaitu maksimal 50% dari kapasitas normal yang berlaku dimulai dari tanggal 3 Juli 2020 (Detail Produk Hukum - JDIH Kota Bandung, 2020).

Bersumber pada data yang diterima dari *Housekeeping Department* Hotel Horison Ultima Bandung, dapat diketahui rata – rata beban kerja *room attendant* di Hotel Horison Ultima Bandung pada bulan september – november 2020 adalah sebagai berikut :

TABEL 1
BEBAN KERJA *ROOM ATTENDANT*
HOTEL HORISON ULTIMA BANDUNG
BULAN SEPTEMBER – NOVEMBER 2020

JUMLAH <i>ROOM ATTENDANT</i>	<i>SHIFT</i>	AKTIVITAS KERJA	RATA – RATA BEBAN KERJA SETIAP <i>ROOM ATTENDANT</i>
3	Pagi	<i>Make up room vacant dirty dan occupied dirty</i>	22 kamar
1	Sore	<i>Make up room occupied dirty by request only</i>	18 kamar
2	Malam	<i>General cleaning</i>	4 kamar
		<i>Shampoing carpet</i>	2 kamar

Sumber: *Housekeeping Department* Hotel Horison Ultima Bandung, 2020

Dari tabel diatas, dapat diketahui rata – rata beban kerja *room attendant* per hari di Hotel Horison Ultima Bandung pada bulan September sampai November 2020 dengan rata – rata okupansi 40% dari total 208 kamar adalah 22 kamar untuk

shift pagi dengan tugas *make up room vacant dirty* (VD) dan *occupied dirty* (OD), 18 kamar untuk *shift* sore dengan tugas *make up room occupied dirty* (OD) *by request only* dan 6 kamar untuk *shift* malam dengan tugas *general cleaning* untuk 4 kamar dan *shampoing carpet* untuk 2 kamar.

Kinerja seorang *room attendant* salah satu caranya dapat diketahui dari *feedback* yang diberikan oleh tamu. Data yang diterima selanjutnya merupakan *feedback* yang tamu berikan kepada hotel khususnya kepada *room attendant* yang didapat dari *guest comment* di Hotel Horison Ultima Bandung, sebagai berikut :

TABEL 2
REKAPITULASI GUEST COMPLAINT
HOUSEKEEPING DEPARTMENT
HOTEL HORISON ULTIMA BANDUNG
BULAN SEPTEMBER – NOVEMBER 2020

Dimensi	Jenis Komen	Jumlah Keluhan Tamu
Keterampilan	Kebersihan kamar, ketepatan waktu.	20
Pengetahuan	Ketelitian, memberikan informasi yang jelas.	4
Total <i>guest complaint</i>		24

Sumber: *Human Resources Department* Hotel Horison Ultima Bandung, 2020

Tabel diatas merupakan hasil rekapitulasi *guest complaint* periode september – november 2020, hasil dari rekapitulasi *guest complaint* mengenai keterampilan yaitu sebanyak 20 komen dengan mayoritas komen mengenai kebersihan kamar yang kurang bersih dan ketepatan waktu yang kurang sesuai. Lalu untuk *guest complaint* mengenai pengetahuan adalah sebanyak 4 komen dengan mayoritas komen mengenai ketelitian yang kurang dan penyampaian informasi yang kurang jelas.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, bahwa terdapat fenomena (*gap*) mengenai beban kerja dan kinerja *room attendant* yang menarik perhatian penulis untuk meneliti lebih lanjut sebagai topik penulisan proyek akhir program diploma IV Administrasi Hotel dengan judul **“PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA *ROOM ATTENDANT*”**.

B. Rumusan Masalah

Dengan adanya teori dan data yang sudah dipaparkan diatas, kinerja seorang *room attendant* dapat dipengaruhi oleh beban kerja. Berikut merupakan rumusan masalah yang muncul :

1. Bagaimana beban kerja *room attendant* yang ada di Hotel Horison Ultima Bandung?
2. Bagaimana kinerja *room attendant* di Hotel Horison Ultima Bandung?
3. Bagaimana Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Room Attendant?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui bagaimana beban kerja *room attendant* yang ada di Hotel Horison Ultima Bandung
2. Mengetahui bagaimana kinerja *room attendant* di Hotel Horison Ultima Bandung
3. Mengetahui Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Room Attendant

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca, dapat pula dijadikan bahan untuk dikembangkan lebih luas lagi dan dapat

dijadikan acuan untuk penelitian mengenai pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Hotel Horison Ultima Bandung dalam mengembangkan SDM untuk lebih baik lagi terutama dalam pengelolaan beban kerja karyawan agar dapat optimal sehingga karyawan menghasilkan hasil kerja yang optimal.