

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perhotelan merupakan salah satu dari berbagai bidang usaha di industri pariwisata yang terus berkembang. Usaha perhotelan berkembang baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Kenaikan dan penurunan dari jumlah kunjungan wisatawan akan mempengaruhi kepada tingkat hunian kamar suatu hotel. Sulastiyono (2016:17) menyatakan “hotel merupakan bagian dari usaha kepariwisataan yang menyediakan pelayanan akomodasi, makan dan minuman serta pelayanan-pelayanan lainnya yang dikelola secara komersial”. Di industri perhotelan hal yang paling utama yang ditawarkan kepada konsumen adalah jasa, hal tersebut memang tidak dapat dipisahkan dari faktor sumber daya manusia. Seluruh aktivitas yang ada di industri perhotelan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya campur tangan manusia yang mengelolanya, sehingga dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat penting dalam sebuah hotel.

Housekeeping department adalah *department* di hotel yang mempunyai tanggung jawab atas pemeliharaan seluruh area hotel yang *visible*, yaitu bangunan dan seluruh fasilitasnya. Tugas dari *housekeeping department* mencakup kebersihan seluruh area hotel, mulai dari luar bangunan hotel maupun yang berada di dalam bangunan hotel termasuk area staf. Rumekso (2001) menyatakan “*Housekeeping department* mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan serta

keindahan diseluruh area yang ada di hotel, selain itu juga menyediakan sarana penunjang lainnya yang dibutuhkan oleh tamu selama berada di hotel dan memberikan pelayanan yang memuaskan”.

Aston Pasteur Bandung merupakan salah satu hotel bintang empat yang berada di kota Bandung, berlokasi di Jl. Dr. Djunan No. 162, Sukagalih, Kecamatan Sukajadi, Kota Bandung. Hotel Aston Pasteur berada dibawah naungan Archipelago International dan berdiri pada tanggal 25 Oktober 2016. Hotel Aston Pasteur bekerjasama dengan instansi pendidikan untuk melaksanakan program *training* atau yang disebut juga dengan Praktek Kerja Lapangan (PKL). Jumlah *trainee* di *housekeeping department* yang ada di Aston Pasteur pada bulan Januari 2022 sampai dengan bulan Juni 2022 berjumlah 273 orang dan *trainee* yang masih aktif berjumlah 35 orang. Berikut tabel jumlah *trainee* di *housekeeping department* Aston Pasteur Bandung.

TABEL 1

**JUMLAH *TRAINEE* DI *HOUSEKEEPING DEPARTMENT*
JANUARI – JULI 2022 HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG**

Bulan	<i>Trainee</i>		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
Januari	30	15	45
Februari	30	14	44
Maret	30	14	44
April	27	14	41
Mei	27	13	40
Juni	14	10	24
Juli	20	15	35

Sumber : Aston Pasteur Bandung, 2022

Trainee di *housekeeping department* memiliki jam kerja selama 8 jam perhari dan waktu istirahat selama 1 jam. Pembagian jam kerja berdasarkan 3 *shift* yang sudah dibagikan oleh *supervisor* terkait. Berikut tabel pembagian jam kerja *trainee* di *housekeeping department* :

TABEL 2

PEMBAGIAN JAM KERJA *TRAINEE* DI *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG

<i>Shift</i>	<i>Room attendant</i>	<i>Public area</i>
<i>Morning shift</i>	08.00-17.00	07.00-16.00
<i>Middle</i>	12.00-21.00	12.00-21.00
<i>Night shift</i>	23.00-08.00	23.00-08.00

Sumber : Aston Pasteur Bandung, 2022

Housekeeping department tentu saja memiliki sebuah acuan untuk mengatur dan menyesuaikan jumlah staf dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugasnya. Oleh sebab itu diperlukan adanya *job description* dan *Standard Operating Procedure* (SOP) agar pekerjaan yang dilakukan oleh staf sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, serta dapat menentukan beban kerja yang dimiliki oleh setiap orang.

Menurut Koesomowidjojo (2021:21) “beban kerja adalah proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu”. Pekerjaan manusia bersifat mental dan fisik, maka beban kerja yang diberikan kepada masing-masing individu juga berbeda. Beban kerja dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yaitu, faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal seperti usia, jenis kelamin, status kesehatan, persepsi, motivasi, dan lain-lain. Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar tubuh yang mempengaruhi beban kerja karyawan. Contoh dari faktor eksternal adalah lingkungan kerja, sarana dan prasarana dalam bekerja, dan organisasi kerja. (Koesomowidjojo, 2021).

Untuk mengetahui beban kerja maka diperlukan analisa beban kerja. Analisa beban kerja diperlukan bagi sebuah perusahaan agar dapat mengetahui dan memperkirakan jumlah dan komposisi tenaga kerja yang dibutuhkan di dalam suatu unit kerja atau dalam perusahaan itu sendiri. Selain itu analisis beban kerja juga dapat membantu untuk meminimalisir kelelahan akibat beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan fisik dan mental dari karyawan. Karyawan yang mempunyai pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan fisik dan mental mereka dapat memicu terjadinya kesalahan kerja yang pada akhirnya dapat mengakibatkan kecelakaan kerja. Analisis beban kerja dilakukan dengan baik, maka pekerjaan yang diberikan akan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Dalam manajemen sumber daya manusia, analisis beban kerja diperlukan untuk mengetahui seberapa besar atau kecilnya sebuah pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan, dalam penentuannya maka dilakukan analisis beban kerja. Analisis beban kerja juga dapat digunakan oleh perusahaan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi kinerja, evaluasi jumlah karyawan, rekrutmen, seleksi, penilaian kinerja, dan program pelatihan. Penentuan beban kerja *trainee* dalam proyek akhir dilakukan dengan cara metode penelitian kualitatif dengan

objek penelitian *trainee* di *housekeeping department* dan melakukan wawancara dengan narasumber terkait.

Penulis melakukan *survey* awal di *housekeeping department* hotel Aston Pasteur Bandung. Dari data *survey* awal, penulis mendapatkan data berupa uraian pekerjaan yang dilakukan oleh *trainee* di *housekeeping department* hotel Aston Pasteur Bandung. Data uraian pekerjaan yang penulis dapatkan bukan merupakan uraian pekerjaan yang dikeluarkan oleh HR *department*, melainkan dari kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan oleh *trainee* sebelumnya yang mengikuti dari pekerjaan yang dilakukan oleh *staff*. Uraian pekerjaan yang dikeluarkan oleh HR *department* hanya untuk *staff*. Berikut uraian pekerjaan yang dilakukan oleh *trainee housekeeping department* Aston Pasteur Bandung :

TABEL 3

DAFTAR URAIAN PEKERJAAN *TRAINEE HOUSEKEEPING DEPARTMENT* HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG

Bagian	Uraian Pekerjaan
Administrasi	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Update housekeeping status</i> yang diterima dari <i>shift</i> sebelumnya. ● Mencetak <i>room attendant worksheet</i> yang akan digunakan oleh <i>trainee</i> dan <i>staff</i> dan dibagikan kepada <i>staff</i> dan <i>trainee</i>. ● Membuat <i>job assignment</i> yang sudah diberikan oleh <i>housekeeping supervisor</i> untuk <i>trainee</i>, <i>job assignment</i> berisi <i>shift</i> dan <i>outlet housekeeping</i>. ● Menghitung jumlah <i>linen</i> bersih yang datang dari <i>outside laundry</i> dan <i>update linen</i>. ● Sebagai <i>order taker</i> yang membantu <i>room attendant</i>. ● <i>Record lost and found</i>. ● Membuat <i>Store Requisition</i> setiap hari Senin, Rabu, dan Juma'at.

TABEL 3
DAFTAR URAIAN PEKERJAAN *TRAINEE HOUSEKEEPING*
DEPARTMENT HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG
(LANJUTAN)

<p><i>Room attendant dan public area</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Trainee</i> yang menjadi <i>room attendant</i> akan mengambil <i>master key</i> dan cek <i>room attendant trolley</i> untuk memastikan ada kelengkapan (<i>linen, cleaning equipment, cleaning supplies, guest supplies</i>, dan lain - lain) yang akan digunakan dalam menyiapkan kamar tamu. ● <i>Trainee</i> yang bertugas di <i>public area</i> mengambil <i>equipment</i> dan <i>supplies</i> yang dibutuhkan untuk membersihkan area yang menjadi tanggung jawabnya . ● <i>Trainee housekeeping</i> yang bekerja di <i>room section</i> akan fokus untuk menyiapkan kamar tamu (<i>makeup room</i>). ● <i>Trainee housekeeping</i> yang bekerja di <i>public area</i> akan membersihkan area hotel seperti <i>lobby, restaurant, pool area, dusting and vacuuming corridor</i>, membersihkan kaca, <i>mopping</i> lantai dan lain sebagainya dan tidak lupa juga untuk membersihkan area <i>staff</i> seperti <i>loker, employee dining room, mushola, toilet</i> untuk <i>staff</i>. ● Membersihkan <i>housekeeping pantry</i>, membersihkan <i>room attendant trolley</i>, mengisi <i>room attendant trolley</i> untuk keesokan hari.
--	--

Sumber : Aston Pasteur Bandung, 2022

Berdasarkan dari data uraian pekerjaan *trainee* di atas, penulis akan menganalisa uraian pekerjaan dengan beban kerja yang didapatkan oleh *trainee* di *housekeeping department* apakah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh *trainee*. Penulis tertarik untuk menganalisa lebih jauh beban kerja *trainee* di *housekeeping department* Aston Pasteur Bandung dalam bentuk penelitian yang berjudul “Analisis Beban Kerja *Trainee* di *Housekeeping department* Aston Pasteur Bandung”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, fokus penelitian adalah analisis beban kerja *trainee* yang ada di *housekeeping department* Aston Pasteur Bandung, adapun pertanyaan penelitian ini :

1. Bagaimana beban kerja *trainee* berdasarkan faktor internal di *housekeeping department* hotel Aston Pasteur Bandung?
2. Bagaimana beban kerja *trainee* berdasarkan faktor eksternal di *housekeeping department* hotel Aston Pasteur Bandung?
3. Bagaimana beban kerja *trainee housekeeping* di Aston Pasteur Bandung?

C. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Formal

Tujuan formal dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan program Diploma IV, Program Studi Administrasi Hotel di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

b. Tujuan Operasional

Tujuan operasional dari penelitian ini adalah untuk mengetahui beban kerja *trainee* sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh *trainee* yang menjalankan *training* di Aston Pasteur Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia di industri hospitaliti.

2. Manfaat Praktis

a. Lokus Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada hotel Aston Pasteur Bandung khususnya *housekeeping department* dalam memberikan beban kerja yang sesuai dengan kemampuan *trainee*.

b. Penulis

Penelitian ini diharapkan untuk dapat melatih penulis dalam berpikir yang logis, kritis dan sistematis serta dapat menambah pengetahuan penulis dalam manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai beban kerja.