

**ANALISIS BEBAN KERJA *TRAINEE* DI
HOUSEKEEPING DEPARTMENT ASTON PASTEUR
BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV

Program Studi Administrasi Hotel

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:

FEBRINA RAMADHANI

NIM: 201822688

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

ANALISIS BEBAN KERJA TRAINEE DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT ASTON PASTEUR BANDUNG

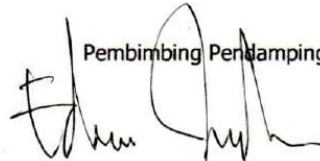
NAMA : FEBRINA RAMADHANI
NIM : 201822688
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL

Pembimbing Utama,



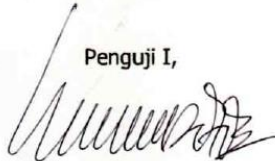
ENDANG KOMESTY SINAGA, S.S., MM.Par.,CHE.,CHRM
NIP. 197411032008122001

Pembimbing Pendamping,



EDWIN ADRIANSYAH, S.ST.Par.,M.M.Par.
NIP. 197601092009121002

Penguji I,



Dr. BRANTAS, M.Pd
NIP. 196107161984031001

Penguji II,



Drs. DEDEDEN SABPUDIN, M.Pd
NIP. 196706151996031001

Bandung, Agustus 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRM.
19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

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

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

ANALISIS BEBAN KERJA TRAINEE DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT ASTON PASTEUR
BANDUNG.

NAMA : FEBRINA RAMADHANI
NIM : 201822688
JURUSAN : ADH
PROGRAM STUDI : HOSPITALITY

Pembimbing Utama,



ENDANG KOMESTY SINAGA, S.S., MM.Par.,CHE.,CHRM
NIP. 197411032008122001

Pembimbing Pendamping,



EDWIN ADRIANSYAH, S.ST.Par.,M.M.Par.
NIP. 197601092009121002

Bandung,

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama,

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRM.
NIP. 19730723 199503 2 001

PERNYATAAN MAHASISWA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Febrina Ramadhani
Tempat/Tanggal Lahir : Cupak/15 Februari 1995
NIM : 201822688
Program Studi : Administrasi Hotel
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
“ANALISIS BEBAN KERJA *TRAINEE* DI *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* ASTON PASTEUR BANDUNG” 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 Politeknik Pariwisata NHI 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 27 Juni 2022
Yang membuat pernyataan,



Febrina Ramadhani
NIM 201822688

ABSTRAK

Industri perhotelan adalah industri yang tidak bisa dipisahkan dari sumber daya manusia. Aktivitas-aktivitas yang terjadi di dalam industri perhotelan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya campur tangan manusia. Salah satu sumber daya manusia yang ada di hotel adalah *trainee*. *Trainee* merupakan orang yang sedang melakukan pelatihan kerja di hotel dalam kurun waktu tertentu yang bertujuan untuk menimba ilmu dan menambah keterampilan secara langsung di industri. Agar kualitas dari *trainee* baik, salah satu upaya yang dilakukan adalah memperhatikan beban kerja yang diterima oleh *trainee*. Analisis beban kerja dapat meminimalisir berlebihnya beban kerja yang mengakibatkan rendahnya kualitas kerja seseorang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Terdapat 4 informan yaitu *human resources and training coordinator*, *housekeeping supervisor*, dan 2 orang *trainee* yang sedang menjalankan *job training* di *housekeeping department*. Hasil yang diperoleh dari penelitian adalah faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja *trainee* di *housekeeping department* hotel Aston Pasteur Bandung yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Penulis memberikan rekomendasi kepada *housekeeping department* hotel Aston Pasteur Bandung mengenai faktor-faktor yang diterima oleh *trainee* dan uraian pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan *trainee*. Diharapkan rekomendasi tersebut dapat bermanfaat bagi *housekeeping department* hotel Aston Pasteur Bandung.

Kata kunci : *trainee*, beban kerja, uraian pekerjaan

ABSTRACT

The hospitality industry is an industry that cannot be separated from human resources. Activities that occur in the hotel industry will not run properly without human intervention. One of the human resources in the hotel are trainees. Trainees are people who are conducting job training in hotels for a certain period of time with the aim of gaining knowledge and adding skills directly in the industry. In order for the quality of the trainees to be good, one of the efforts made is to pay attention to the workload received by the trainees. Workload analysis can minimize excessive workload which results in the low quality of one's work. The method used in this research is a qualitative approach with a descriptive method. There are 4 informants, namely human resources and training coordinator, housekeeping supervisor, and 2 trainees who are currently carrying out job training in the housekeeping department. The results obtained from the research are the factors that affect the workload of trainees in the housekeeping department of Aston Pasteur Hotel Bandung, namely internal factors and external factors. The author provides recommendations to the housekeeping department of Aston Pasteur Bandung hotel regarding the factors that are accepted by trainees and job descriptions according to the abilities of the trainees. It is hoped that these recommendations can be useful for the housekeeping department of the Aston Pasteur Bandung hotel.

Keywords: trainee, workload, job description

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat Rahmat dan KaruniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini dengan judul “Analisis Beban Kerja *Trainee* di *Housekeeping Department* Aston Pasteur Bandung”. Proyek Akhir ini disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi program Diploma IV di Politeknik Pariwisata NHI Bandung Jurusan Hospitaliti Program Studi Administrasi Hotel.

Dalam menyusun proyek akhir ini penulis banyak menghadapi rintangan dan halangan, namun banyak sekali pihak yang memberikan bantuan moril dan materil, serta mereka yang telah banyak meluangkan waktunya untuk penulis sehingga proyek akhir ini dapat diselesaikan pada waktunya. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis bermaksud mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulisan Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung
2. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung
3. Ibu Dr. Lien Maulina, M. Pd., CHE. Selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST.Par., MM.Par., CHE selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel
5. Ibu Endang Komesty Sinaga, S.S., MM.Par.,CHE.,CHRMP. selaku Dosen Pembimbing utama, atas waktu dan kesediaan beliau dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
6. Bapak Edwin Adriansyah, S.ST.Par., M.M.Par. selaku Dosen Pembimbing pendamping, atas waktu dan kesabaran beliau dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
7. Seluruh dosen dan staf di Program Studi Administrasi Hotel.

8. Bapak Eko Sutanto selaku *Director Human Resources* Aston Pasteur Bandung atas waktu dan kesediaannya dalam memberikan data-data yang penulis butuhkan.
9. Ibu Dwi Novita Lestari selaku *Human Resources and Training Coordinator* Aston Pasteur Bandung atas waktu dan kesediaannya dalam memberikan data-data yang penulis butuhkan.
10. Bapak Yehezkiel Lofani Mengko selaku *Executive Housekeeper* Aston Pasteur Bandung atas waktu dan kesediaannya dalam memberikan waktu dan data-data yang penulis butuhkan.
11. Orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa, dan kasih sayang tanpa henti kepada penulis.
12. Kakak dan adik penulis yang selalu memberi dukungan dan semangat untuk menyelesaikan proyek akhir ini.
13. Teman-teman ADH 2018 yang selalu mendukung dan Hoamity atas kebersamaannya selama 4 tahun.
14. Semua orang yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta bimbingan dalam menjalani perkuliahan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan proyek akhir ini masih jauh dari kata sempurna, Penulis berharap agar proyek akhir ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya dan untuk mahasiswa/i Program Studi Administrasi Hotel pada khususnya.

Bandung, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN MAHASISWA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Rancangan Penelitian	21
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	23
C. Pengumpulan Data	24
D. Analisis Data	26
E. Rencana Pengujian Keabsahan Data	27
F. Jadwal Penelitian	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Hasil Penelitian.....	29
B. Pembahasan	36
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	46
A. Simpulan.....	46

B. Rekomendasi	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah <i>Trainee</i> Di <i>Housekeeping Department</i> Januari – Juli 2022.....	2
2. Pembagian Jam Kerja <i>Trainee</i>	3
3. Daftar Uraian Pekerjaan <i>Trainee</i> <i>Housekeeping</i>	5
4. Jadwal Penelitian.....	28
5. Hasil Wawancara <i>Human Resources and Training Coordinator</i>	30
6. Hasil Wawancara <i>Housekeeping Supervisor</i>	32
7. Hasil Wawancara <i>Housekeeping Trainee</i>	34
8. Jenis Kamar di Hotel Aston Pasteur Bandung	38
9. Ukuran <i>Meeting Room</i> dan <i>Ballroom</i>	40
10. Uraian pekerjaan <i>Room Attendant</i>	43
11. Uraian Pekerjaan <i>Public Area Attendant</i>	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Wawancara HRTC Aston Pasteur Bandung	52
2. Pedoman Wawancara <i>Housekeeping Supervisor</i> Aston Pasteur Bandung ..	54
3. Pedoman Wawancara <i>Housekeeping Trainee</i> Aston Pasteur Bandung	56
4. Transkrip Wawancara HRTC Aston Pasteur Bandung	58
5. Transkrip Wawancara <i>Housekeeping Supervisor</i> Aston Pasteur Bandung ..	61
6. Transkrip Wawancara <i>Housekeeping Trainee 1</i> Aston Pasteur Bandung ...	66
7. Transkrip Wawancara <i>Housekeeping Trainee 2</i> Aston Pasteur Bandung ...	70
8. Daftar Riwayat Hidup	74
9. Surat Izin Lokus	75
10. Surat Telah Melakukan Penelitian	76
11. Dokumentasi Wawancara	77
12. Bukti Bimbingan	78
13. Turnitin.....	81

DAFTAR PUSTAKA

- Bartono. (2005). *Hotel Training Yang Efektif*. Yogyakarta: Andi.
- Dessler, G. (2017). *Human Resources Management (15th.ed)*. Boston: Pearson Education.
- Ellyzar, N., Yunus, M., & Amri. (2017). Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja, Dan Konflik Interpersonal Terhadap Stress Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Bpkp Perwakilan Provinsi Aceh. *Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah , Vol 1, No 1, 38*.
- Hamid , D. (2013). *Dimensi-Dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial : Konsep Dasar dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hannani, A. (2016). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan, Fasilitas Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Perawatan Mawar Lantai II RSUD Wisata uit Makassar. *Jurnal Mirai Management, Volume 1 Nomor 2, 4*.
- Koesomowidjojo, S. M. (2021). *Praktis & Mudah Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Larasati, S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Deepublish.
- Nawawi, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Pranoto, L. H., & Retnowati. (2015). *Analisis Beban Kerja Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta: PPM Manajemen.

- Rivai, V. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (Edisi Ketiga ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Rumekso. (2001). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2006). *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi, Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Sumarto, H. S. (2004). *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.