

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Memasuki pesat berkembangnya pariwisata belakangan ini sangatlah berpengaruh terhadap unit - unit pelayanan jasa akomodasi. Salah satu unit pelayanan jasa akomodasi yang tersedia di Indonesia yakni hotel. Hotel merupakan jenis usaha yang dimiliki dan dikelola oleh seseorang atau badan usaha di dalamnya menyediakan layanan dan fasilitas untuk menginap pada orang – orang yang membutuhkan layanan tersebut. Sebagai gantinya, tamu haru membayar dalam nominal tertentu sesuai dengan *service* yang diterima. Industri perhotelan termasuk dalam industri jasa yang menawarkan jasa pelayanan kamar, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Wiyasha, 2007). Menurut Agusnawar (2000), Hotel adalah salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi maupun keamanan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel.

Salah satu cara untuk mengelola perusahaan atau organisasi yang baik adalah dengan merencanakan sumber daya manusia yang baik. Mangkunegara (2003), menafsirkan bahwa perencanaan SDM dapat dilakukan dengan beberapa aspek tertentu untuk meramalkan kebutuhan tenaga kerja. Aspek – aspek tadi yaitu yaitu peramalan pengembangan, pengimplementasian, dan pengendalian kebutuhan tenaga kerja yang berintegrasi dengan perencanaan organisasi yang akan

menciptakan perkiraan jumlah pegawai, penempatan pegawai yang tepat dan bermanfaat secara ekonomis. Hal tadi mampu berdampak kepada kelancaran operasional di hotel tersebut jika hal tersebut tidak dapat dilakukan dengan baik. Jika karyawan yang bekerja di hotel terlalu banyak, maka akan terjadi kekurangan beban kerja yang dapat menyebabkan SDM yang tersedia tidaklah efisien. Kinerja karyawan tidak berbanding lurus dengan banyaknya jumlah pegawai di perusahaan tersebut seperti yang diutarakan oleh Cahayani (2005). Sebaliknya, kinerja karyawan sangatlah terpengaruhi oleh beban kerja yang diembannya. Pencapaian hasil kerja seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya secara kualitas dan kuantitas dapat didefinisikan sebagai kinerja menurut Mangkunegara (2009). Pernyataan yang telah dipaparkan menunjukkan bahwa hotel wajib memberikan tugas beserta tanggung jawab yang sebanding dengan keahlian dan kemampuan pegawai tersebut. Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Febrianti (2013), dijelaskan, bahwa ketidaksesuaian pekerjaan yang diemban dengan latar belakang pendidikan pegawai tersebut, komitmen yang rendah dari diri karyawan, kedisiplinan karyawan yang rendah, juga beban kerja berlebihan yang diberikan oleh perusahaan dapat menjadi menjadi faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja. Dari pernyataan diatas, kita dapat mengetahui bahwa satu dari banyak faktor yang menyebabkan terganggunya kinerja seorang karyawan dapat ditimbulkan dari beban kerja.

Beban kerja dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan - kegiatan atau pekerjaan wajib dituntaskan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu. Kegiatan - kegiatan yang wajib diselesaikan oleh seseorang atau sekelempok orang, dalam

keadaan normal selama periode waktu tertentu dapat diartikan sebagai beban kerja menurut Herrianto (2010).

Menurut Manuaba dalam Tarwaka (2011:130), Faktor yang dapat mempengaruhi beban kerja ada dua, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Beban - beban yang asalnya dari luar tubuh pekerja bisa disebut dengan faktor eksternal. Aspek tersebut biasa juga disebut sebagai *stressor*. Yang dikategorikan sebagai *stressor* beban kerja yaitu:

a. Tugas – tugas yang diberikan

Tugas ada yang bersifat fisik seperti tata ruang kerja, stasiun kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja dan alat bantu kerja. Tugas juga ada yang bersifat mental seperti, kompleksitas pekerjaan dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

b. Organisasi Kerja

Organisasi kerja yang mempengaruhi beban kerja misalnya lama waktu bekerja, waktu istirahat, kerja bergilir, sistem pengupahan, kerja malam, tugas dan wewenang.

c. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi beban kerja adalah yang termasuk dalam beban tambahan akibat lingkungan kerja. Misalnya lingkungan kerja fisik (penerangan, kebisingan, getaran mekanis), lingkungan kerja kimiawi (debu, gas, pencemaran udara), lingkungan kerja biologis (bakteri, virus dan parasit) dan lingkungan kerja psikologis (penempatan tenaga kerja).

Sedangkan faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal/stressor. Faktor internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, dan kondisi kesehatan) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

Analisis beban kerja sangatlah diperlukan dalam perencanaan sumber daya manusia untuk mengetahui seberapa berat atau ringan sebuah beban kerja diemban oleh seorang karyawan. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu waktu kerja, usaha kerja, serta sumber daya yang tersedia saat bekerja. Dasgupta (2013), menjelaskan bahwa analisis beban kerja adalah sebuah metode untuk mengetahui waktu kerja, usaha kerja, dan sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan pada sebuah operasional suatu departemen, dengan *output* untuk mengidentifikasi kebutuhan sumber daya manusia secara kuantitas dan kualitas. Penulis akan melakukan metode penelitian kualitatif untuk menganalisis beban kerja di Fabu Hotel, dengan objek penelitian karyawan di *food and beverage department* Fabu Hotel Bandung menggunakan sumber – sumber berupa wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen terkait untuk menunjang penelitian yang dilakukan penulis.

Fabu Hotel merupakan salah satu hotel berbintang tiga di Bandung. Memiliki letak di Jalan Kebon Jati No. 32, Kecamatan Andir Kota Bandung. Fabu Hotel menawarkan pelayanan jasa akomodasi yang terdiri dari layanan kamar dan layanan *food and beverage*. Hotel yang terletak di jantung Kota Bandung ini hanya memakan waktu tempuh 5 menit dengan menggunakan kendaraan dari Stasiun Bandung dan 15 menit menggunakan kendaraan dari Bandara Husein Sastranegara.

Selain itu letak dari Fabu Hotel berada di dekat pusat keramaian dan rekreasi Kota Bandung seperti Jalan Braga, Jalan Sudirman, Jalan Asia-Afrika, Alun – alun Kota Bandung, *Paskal Hyper Square* dan Istana Plaza. Jika dalam keadaan darurat, hotel terletak tepat bersebelahan dengan Rumah Sakit Sentosa Bandung. Lokasi yang sangatlah strategis ini membuat Fabu Hotel menjadi pilihan para pelancong maupun orang – orang yang datang ke Kota Bandung. Hal tersebut membuat Fabu Hotel menjadi hotel yang cukup ramai dengan kegiatan operasional yang cukup sibuk.

Pada tahap awal, penulis melakukan sebuah wawancara bersama beberapa pegawai yang bekerja di Fabu Hotel. Berikut adalah hasil wawancara yang didapatkan oleh penulis :

TABEL 1 HASIL WAWANCARA PADA TAHAP OBSERVASI AWAL DI FABU HOTEL BANDUNG

Nama Partisipan	Hasil Wawancara
Ranyta Nurqamarina (HR Supervisor)	<ul style="list-style-type: none"> • Perencanaan keuangan dan aliran dana yang tidak baik membuat dana operasional tidak lancar sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan operasional dengan baik. • Banyaknya pegawai yg terbebani dengan tugas yang berlebih karena jumlah karyawan yang sedikit dan karyawan harus saling membantu antar departemen untuk menyelesaikan pekerjaan. • Berbelitnya birokrasi yang ada pada manajemen menyulitkan HRD memenuhi kebutuhan pegawai untuk menunjang operasional.
Dian Sodikin (F&B Waiter)	<ul style="list-style-type: none"> • Banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan oleh <i>waiter</i> seorang diri membuat beban kerja terasa menjadi berat. • Waktu kerja yang panjang, jumlah karyawan <i>food and beverage</i> yang sedikit membuat karyawan harus bekerja lebih keras melebihi kapasitasnya. • Hubungan kerja yang baik dan kekeluargaan antar pegawai terlepas dari beban pekerjaan yang berat.
Irgan Rahadian (F&B Waiter)	<ul style="list-style-type: none"> • Banyaknya <i>jobdesc</i> yang harus dikerjakan seorang diri oleh satu pegawai membuat pekerjaan terasa berat.

	<ul style="list-style-type: none"> • Banyaknya bantuan dari departemen lain untuk menyelesaikan pekerjaan di departemen <i>food and beverage</i>. • Kondisi pekerjaan yang banyak menuntut pegawai harus beradaptasi dan bekerja lebih keras.
Sitti Syevira (GSA)	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu kerja yang panjang karena jumlah GSA yang terbatas melayani tamu. • Adanya rasa loyalitas untuk membantu sesama rekan kerja karena banyaknya pekerjaan yang harus diemban setiap harinya. • Sistem kerja yang tidak efektif sehingga menimbulkan beban kerja pada para pegawai yang bekerja di Fabu Hotel.

Sumber : Data Olahan Penulis (2020)

Dengan banyaknya pekerjaan yang harus diemban serta pekerjaan sampingan lainnya, penulis melihat sebuah fenomena pada observasi awal bahwa beban kerja yang diemban oleh karyawan *food and beverage department* diduga melebihi kapasitas karyawan tersebut, apalagi jumlah karyawan yang terbatas dan jumlah kamar yang cukup banyak membuat karyawan kewalahan dalam melayani tamu terutama jika hotel berada dalam keadaan *high occupancy*. Wawancara yang dilakukan oleh penulis di observasi awal kepada 4 orang responden menemukan bahwa beratnya beban kerja yang harus diemban adalah salah satu keluhan yang paling banyak diutarakan. Jika diteliti lebih mendalam, hal tersebut dapat memberikan solusi bagi karyawan maupun perusahaan agar performa perusahaan bisa lebih baik lagi. Fenomena tersebutlah yang menarik penulis untuk melakukan penelitian di Fabu Hotel dengan judul **“FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEBAN KERJA KARYAWAN DI *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* FABU HOTEL BANDUNG”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari penulis dalam pemaparan latar belakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai beban kerja karyawan di *food and beverage department* Fabu Hotel Bandung. Adapun fokus penelitian yang akan dibahas adalah:

1. Mengetahui faktor eksternal beban kerja karyawan *food and beverage department* Fabu Hotel Bandung.
2. Mengetahui faktor internal beban kerja karyawan di *food and beverage department* Fabu Hotel Bandung.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi faktor eksternal beban kerja karyawan di departemen *food and beverage* Fabu Hotel Bandung.
2. Untuk mengidentifikasi faktor internal beban kerja karyawan di *food and beverage department* Fabu Hotel Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Dengan dibuatnya penelitian ini, penulis memiliki harapan hasilnya dapat sumbangsih untuk banyak pihak diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan teoritis untuk menganalisis beban kerja dan dapat menjadi temuan yang menambah informasi mengenai subyek beban kerja dalam manajemen sumber daya manusia di industri hotel.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi perusahaan

Tulisan ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam mengukur beban kerja karyawan di hotel tersebut dan menunjang manajemen sumber daya manusia di hotel tersebut.

b. Bagi Peneliti / Akademisi

Sebagai syarat untuk menyelesaikan program diploma IV di Program Studi Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.