

**ANALISIS BEBAN KERJA PADA *HOUSEKEEPING*
DEPARTMENT DI BLACKBIRD HOTEL BANDUNG
SELAMA ERA PANDEMI *COVID-19***

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program
Diploma IV Program Studi Administrasi Hotel
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Oleh :

REMANG'DA PUTRA UMARA NEGARA
NIM : 2021309046

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

2022

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

ANALISIS BEBAN KERJA SUMBER DAYA MANUSIA PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI BLACKBIRD HOTEL SELAMA ERA PANDEMI COVID-19

NAMA : REMANG'DA PUTRA UMARA NEGARA
NIM : 2021309046
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL

Pembimbing Utama,



Dr. Brantas, M.Pd.

NIP. 196107161984031001

Pembimbing Pendamping,



Edison, S.Sos. M. M.

NIP. 198505141993031002

Bandung, 27 Juni 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama,

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP.

NIP. 19730723 199503 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

ANALISIS BEBAN KERJA PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI BLACKBIRD HOTEL BANDUNG SELAMA ERA PANDEMIC COVID-19

NAMA : Remang'Da Putra Umara Negara

NIM : 2021309046

PROGRAM STUDI : Administrasi Hotel

Pembimbing Utama,



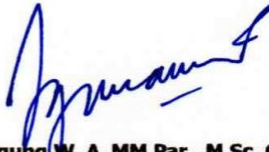
Dr. Brantas, M.Pd.
NIP 19610716 198403 1 001

Pembimbing Pendamping,



Edison S.Sos. M. M.
NIP 19580514 199303 1 002

Penguji I,



I Gusti Agung W. A. MM.Par., M.Sc., CHRMP.
NIP 19780605 200912 1 002

Penguji II,



Hanna Daniati, S.I.Kom., MM.Par., CHE., CHRMP.
NIP 19810317 200605 2 001

Bandung,

Mengetahui,

abag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja
Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

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

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

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Remang'Da Putra Umara Negara
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta / 15 Desember 1996
NIM : 2021309046
Program Studi : Administrasi Hotel
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
“ANALISIS BEBAN KERJA SUMBER DAYA MANUSIA PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI BLACKBIRD HOTEL SELAMA ERA PANDEMI COVID-19” 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,


Remang'Da Putra U. N.
NIM 2021309046

ABSTRAK

Industri pariwisata di Indonesia seiringan berjalannya waktu terus berkembang secara pesat. Dengan perkembangan ini, maka industri perhotelan terus di dorong untuk ikut berkembang lebih pesat. Industri perhotelan merupakan salah satu usaha yang menonjol di bidang pelayanan dan jasa, sehingga sumber daya manusianya merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan. Dalam hal ini, *human resources department* perlu melakukan analisis beban kerja dalam menentukan berapa banyak jumlah staf yang dibutuhkan untuk sebuah perusahaan agar staf yang direkrut sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan dan bisa memberikan performa atau pencapaian kepada perusahaan secara efektif dan efisien. Namun, seiring berjalannya waktu, pada tahun 2020 terjadi *pandemic COVID-19* yang membuat perekonomian seluruh dunia terhenti dimana salah satunya adalah sektor pariwisata. Akibatnya industri perhotelan perlu menyesuaikan jumlah staf mereka di tengah ketidakpastian pendapatan.

Berdasarkan fenomena ini, peneliti melakukan penelitian mengenai analisis beban kerja sumber daya manusia pada *Housekeeping Department* Blackbird Hotel Bandung selama era *pandemic COVID-19*. Penelitian ini dilakukan dengan maksud tujuan mendapatkan kesimpulan mengenai beban kerja yang ideal di dalam Blackbird Hotel. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, studi dokumentasi, dan wawancara. Selanjutnya data tersebut akan direduksi lalu dibahas sehingga pada akhirnya didapatkan sebuah kesimpulan dan rekomendasi untuk *Housekeeping Department* Blackbird Hotel Bandung.

Kata kunci : *Human Resources*, Beban Kerja, Analisis Beban Kerja, *Pandemic COVID-19*

ABSTRACT

The tourism industry in Indonesia over time continues to grow rapidly. With this development, the hotel industry is continuously encouraged to develop more rapidly. The hospitality industry is one of the prominent businesses in the service and service sector, so that human resources are one of the factors that need to be considered. In this case, the human resources department needs to conduct a workload analysis in determining how many staff are needed for a company so that the staff recruited is in accordance with the required number and can provide performance or achievements to the company effectively and efficiently. However, over time, in 2020 there was a COVID-19 pandemic that brought the entire world's economy to a halt, one of which was the tourism sector. As a result, the hospitality industry will need to adjust their staff numbers amid income uncertainty.

Based on this phenomenon, the researcher conducted research on the analysis of the workload of human resources at the Housekeeping Department of the Blackbird Hotel Bandung during the COVID-19 pandemic era. This research was conducted with the aim of getting conclusions about the ideal workload in the Blackbird Hotel. Researchers used a qualitative approach with data collection techniques in the form of observation, study documentation, and interviews. Furthermore, the data will be reduced and then discussed so that in the end a conclusion and recommendation are obtained for the Housekeeping Department of the Blackbird Hotel Bandung.

Keyword : Human Resources, Workload, Workload Analysis, Pandemic COVID-19

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul “**ANALISIS BEBAN KERJA SUMBER DAYA MANUSIA DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI BLACKBIRD HOTEL PADA MASA PANDEMI COVID-19**” dalam rentang waktu yang sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Proyek Akhir ini penulis buat sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Pariwisata NHI Bandung program studi Administrasi Hotel. Dalam proses penyusunan proyek akhir ini, penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terimakasih yang dalam kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung
2. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHRMP. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Nining Hernaningsih, S.A.P, M.A.P. selaku Kepala Subbagian Kependidikan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Yeni Imaniar Hamzah, S.Hum., MPA. selaku Kepala Subbagian Tenaga Pendidik dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Ibu Dr. Lien Maulina, M.Pd., CHE. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung
6. Bapak DR. Brantas, M.PD selaku Dosen Pembimbing I peneliti yang telah memberikan bimbingan serta arahan dan dukungan dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
7. Bapak Edison, S.SOS. M.M. selaku Dosen Pembimbing II peneliti yang telah memberikan bimbingan serta arahan dan dukungan dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
8. Ibu Ita Maemunah, S.ST.Par., MM.Par., CHE. selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

9. Seluruh dosen dan staf Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah memberikan ilmu, bantuan, serta dukungan bagi peneliti, khususnya pada program studi Administrasi Hotel.
10. Abang, kakak, dan keluarga besar peneliti yang selalu memberikan dukungan penuh serta memberikan doa yang terbaik selama proses pengerjaan Proyek Akhir ini
11. Seluruh rekan Administrasi Hotel yang telah berjuang bersama, saling mendukung dan memberikan motivasi selama setahun kebelakang di masa perkuliahan.
12. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan.

Rangkaian Proyek Akhir ini tentu saja tidak luput dari adanya kekurangan dan peneliti sepenuhnya menyadari hal ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi menyempurnakan Proyek Akhir yang penulis buat. Penulis berharap agar Proyek Akhir yang penulis buat dapat bermamfaat bagi rekan – rekan mahasiswa Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Bandung, 27 Juni 2022

Remang'Da Putra Umara Negara

DAFTAR ISI

<i>MOTTO</i>	<i>iv</i>
<i>PERSEMBAHAN</i>	<i>v</i>
<i>ABSTRAK</i>	<i>vii</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>viii</i>
<i>KATA PENGANTAR</i>	<i>ix</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i>	<i>xiii</i>
<i>DAFTAR TABEL</i>	<i>xiv</i>
<i>DAFTAR LAMPIRAN</i>	<i>xv</i>
<i>BAB I</i>	<i>1</i>
<i>PENDAHULUAN</i>	<i>1</i>
A. Latar Belakang Penelitian	<i>1</i>
B. Fokus Penelitian.....	<i>11</i>
C. Tujuan Penelitian.....	<i>11</i>
D. Manfaat Penelitian.....	<i>11</i>
<i>BAB II</i>	<i>13</i>
<i>KAJIAN PUSTAKA</i>	<i>13</i>
A. Kajian Teori	<i>13</i>
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	<i>13</i>
2. Analisis Pekerjaan	<i>14</i>
3. Analisis Jabatan	<i>16</i>
4. Analisis Beban Kerja	<i>16</i>
B. Kerangka Pemikiran	<i>19</i>
<i>BAB III</i>	<i>21</i>
<i>METODE PENELITIAN</i>	<i>21</i>
A. Rancangan Penelitian.....	<i>21</i>
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	<i>22</i>
C. Pengumpulan Data	<i>23</i>
D. Analisis Data.....	<i>25</i>
E. Pengujian Keabsahan Data.....	<i>27</i>
F. Jadwal Penelitian	<i>29</i>
<i>BAB IV</i>	<i>30</i>
<i>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</i>	<i>30</i>
A. Hasil Penelitian	<i>30</i>
B. Pembahasan	<i>57</i>
<i>BAB V</i>	<i>66</i>

<i>SIMPULAN DAN REKOMENDASI</i>	66
A. Simpulan	66
B. Rekomendasi	67
<i>DAFTAR PUSTAKA</i>	70
A. DATA PRIBADI	77
B. DATA ORANG TUA	77
C. RIWAYAT PENDIDIKAN	77
D. RIWAYAT PEKERJAAN	77

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR		HALAMAN
1	Angka PHK di Indonesia.....	6
2	Grafik Tingkat Penghunian Kamar pada Hotel Bintang di Jawa Barat 2020	8
3	Grafik Tingkat Penghunian Kamar pada Hotel Bintang di Jawa Barat.....	9
4	Analisis Pekerjaan : Perangkat Dasar MSDM.....	14
5	Kerangka Pemikiran.....	19
6	Teknik Analisis Data.....	26

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1 Jadwal Penelitian _____	28
2 Hasil Wawancara dengan <i>Housekeeping Staff</i> _____	32
3 Hasil Wawancara dengan <i>Housekeeping Senior Staff / Leader</i>	37
4 Hasil Wawancara dengan <i>Housekeeping Supervisor</i>	41
5 Hasil Wawancara dengan <i>Operational Manager</i> _____	52
6 Hasil Reduksi Data _____	55

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
1 Lampiran 1.....	65
2 Lampiran 2.....	68
3 Lampiran 3.....	69
4 Lampiran 4.....	70
5 Lampiran 5.....	71

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Hanggraeni, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Universitas Indonesia Publishing.
- Hertati, D. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mitra Sumber Rejeki.
- Ibrahim. (2018). *Metodelogi Penelitian Kualitatif : Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Pontianak: Alfabeta.
- Kawiana, I. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia "MSDM" Perusahaan*. Denpasar: UNHI Press Publishing.
- Koesomowidjojo, S. (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisa Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Larasati, S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. P., Fani, T., Sari, A. P., . . . Bahri, S. (2021). *Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Moleong, L. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan aplikasi disertai contoh proposal)*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*.
- Polli, B., & Towoliu, B. (2018). *Manajemen Tata Graha dan Binatu 1 (Housekeeping 1) : Teknik dan Prosedural Pembersihan di Publik Area*. Manado: Polimdo Press.
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Sahide, M. A. (2019). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Sosial : Keahlian Minimum Untuk Teknik Penulisan Ilmiah*. Makassar: Fakultas Kehutanan Universitas Hasanuddin.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Refika Aditama.
- Sidiq, U., & Choiri, M. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel : Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta.

Wahdani, D. (2018). *feb.unpad.ac.id*. **LAMPIRAN** 1, 2022, from
<https://feb.unpad.ac.id/2018/11/10/arief-yahya-sektor-pariwisata-menjadi-core-ekonomi-indonesia/>

Winarni, E. (2018). *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif : Penelitian Tindakan Kelas (PTK) Research and Development (R&D)*. Jakarta: Bumi Aksara.