

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Menurut Undang Undang No.10 Tahun 2009 menyatakan bahwa pariwisata adalah berbagai kegiatan wisata yang didukung langsung oleh berbagai fasilitas dan layanan, dimana semua layanan yang disediakan oleh pemerintah kota, pengusaha dan Negara. Ismayanti (2011) mengatakan bahwa jasa akomodasi merupakan alat dari sarana yang dipergunakan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan dan dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman sebagai sarana pendukung pariwisata untuk wisatawan. Dari pernyataan tersebut maka didapati penjelasan yang menjelaskan mengenai layanan dan fasilitas. Dalam industri pariwisata akomodasi perhotelan sangat menunjang pariwisata.

Sulastiyono (2016) menyatakan bahwa hotel merupakan sebuah usaha menguntungkan yang menyiapkan tempat menginap, makanan dan fasilitas umum lainnya. Industri perhotelan merupakan sebuah bentuk usaha yang menawarkan produk berupa kamar, makanan, minuman, dan jasa pelayanan yang sekaligus menjadi sarana pendukung kegiatan pariwisata. Dalam akomodasi perhotelan, sumber daya manusia sangat menunjang keberhasilan suatu organisasi.

Sedarmayanti (2017) menjelaskan bahwa pentingnya sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan atau organisasi, ini dikarenakan sumber daya manusia merupakan asset berharga dalam organisasi. Keahlian dan keterampilan para sumber daya manusia (SDM) ini memiliki peranan penting bagi suatu hotel karena

performa kerja setiap sumber daya manusia akan memberikan kontribusi terhadap pencapaian hasil pekerjaannya. Dalam mencapai suatu pekerjaan maka karyawan akan diberikan tugas dan tanggung jawab sesuai target yang akan dicapai. Dalam menjaga kualitas kebersihan, merawat fasilitas kamar yang bertanggung jawab adalah *Room Attendant*. Rumesko (2011) menjelaskan bahwa *Room Attendant* hotel sangat bertanggung jawab untuk mempersiapkan kamar ataupun tempat tidur pada saat membersihkan kamar. Sedangkan menurut Sulastiyono (2011) *Room Attendant* adalah petugas yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar. Kualitas akan kebersihan kamar dipengaruhi terhadap beban kerja yang diberikan kepada karyawan.

Koesmowidjojo (2017) menjelaskan bahwa Beban kerja merupakan tugas yang harus dikerjakan oleh pekerja dalam waktu tertentu. Akan tetapi banyak sedikitnya beban kerja yang dilimpahkan kepada karyawan yaitu dengan melihat jumlah karyawan yang ada dengan tugas dan tanggung jawab yang akan diberikan. Dengan banyaknya beban kerja yang diberikan akan berpengaruh terhadap kualitas kinerja yang akan dihasilkan, kualitas kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap penerapan standar operasional prosedur, karena bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif.

Susilowati (2017) menyatakan bahwa standar operasional prosedur secara keseluruhan adalah dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat dan konsisten untuk menghasilkan produk sesuai standar yang

telah ditetapkan. SOP adalah system yang digunakan untuk memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan, sehingga banyak sedikitnya beban kerja yang diberikan kualitas kinerja akan tetap maksimal karena ditunjang dengan penerapan SOP yang maksimal.

Untuk menunjang keberhasilan tugas yang diemban pada *housekeeping Room Attendant* maka ada tahapan dan langkah yang harus diperhatikan dalam membersihkan kamar :

1. Melakukan pembersihan kamar dimulai dari bagian terjauh dari pintu menuju kearah pintu secara runtut
2. Memebersihkan permukaan peralatan yang ada di kamar seperti meja, kursi, lemari, pintu, televise, tempat tidur
3. Melakukan tahapan making bed sesuai dengan SOP yang berlaku di hotel tersebut
4. Membersihkan lantai kamar dengan menggunakan *vacuum cleaner*
5. Memebersihkan kamar mandi bagian, yang sangat harus di perhatikan di dalam kamar adalah kamar mandi, oleh sebab itu bagian ini cukup vital karena apabila kamar mandi kotor maka tamu bisa merasakan hal yang kurang nyaman pada saat menginap di hotel tersebut
6. *Room Attendant* harus menggunakan sarung tangan ketika hendak untuk membersihkan kamar mandi
7. Membersihkan wastafel dan kaca dimulai dari bagian atas menuju bawah
8. Membersihkan *bathtub*, *shower stails* dan saluran pembuangan

9. Mengganti semua *amenities toileteies* dengan yang baru
10. Memastikan lantai kamar mandi kering dan tidak dalam keadaan basah

Penerapan SOP yang kurang maksimal dengan beban kerja yang banyak akan memberikan dampak yang sangat besar terhadap kualitas kinerja yang dihasilkan. Hal ini dipertegas oleh Hasanbasri (2006) yang menjelaskan tinggi nya beban kerja akan berpengaruh pada kualitas dan produktivitas kinerja karyawan.

Menurut Sulastiyono (2011) Menjelaskan tingkat produktivitas *Room Attendant* tersebut juga akan dipengaruhi oleh kemampuan (pengetahuan, keterampilan dan perilaku) dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini juga dirasakan oleh karyawan *housekeeping Room Attendant* pada hotel Westin Nusa Dua, Bali salah satu hotel bintang 5 dibali yang memiliki kamar sebanyak 433 kamar dengan jumlah karyawan *Room Attendant* sebanyak 22 orang.

Berdasarkan hasil wawancara awal keluhan yang dirasakan oleh *Room Attendant*, maka dari itu penulis menduga bahwa beban kerja yang diberikan kepada karyawan sangat besar dikarenakan dari jumlah kamar yang banyak dan tingkat kunjungan tamu yang termasuk tinggi. Padat nya beban kerja yang dibebankan kepada *Room Attendant* tentunya mempengaruhi kinerja dari kualitas yang dihasilkan dalam membersihkan kamar. Dengan beban kerja yang dibebankan kepada *Room Attendant* menyebabkan adanya keluhan dari tamu mengenai kualitas kebersihan kamar.

Dari dugaan penulis maka dapat mengartikan bahwa kualitas kinerja yang dihasilkan sangat kurang, hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah *Room Attendant* di Westin Nusa Dua Bali

Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang dilakukan oleh penulis, bahwa beban kerja yang banyak berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan. Dengan adanya pengamatan sementara maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Analisis Beban Kerja *Room Attendant* Di Hotel Westin Nusa Dua Bali.

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana Uraian Kerja *Room Attendant* Hotel Westin Nusa Dua Bali
2. Bagaimana Beban Kerja *Room Attendant* Hotel Westin Nusa Dua Bali
3. Bagaimana Hasil Kerja *Room Attendant* Hotel Westin Nusa Dua Bali

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui beban kerja *Room Attendant* pada Westin Nusa Dua Bali pada saat di Bali
2. Agar dapat menjawab dari seluruh fokus penelitian yang sudah penulis rancang

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Teoritis

Dari hasil analisis, dapat menjadi material pembelajaran dan memperbanyak pengetahuan untuk pembaca serta peneliti berikutnya.

## 2. Praktis

Dari hasil penelitian bisa dijadikan menjadi bahan buat meningkatkan efektifitas pada penempatan tenaga kerja yang sesuai menggunakan beban kerja di *Room Attendant* di Westin Nusa Dua Bali