

**ANALISIS BEBAN KERJA *ROOM ATTENDANT* DI  
HOTEL WESTIN NUSA DUA BALI**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Dalam menempuh studi pada

Program Diploma IV



Oleh :

**JGIAN CHRISTMAS SITEPU**

**NIM : 201923377**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**JURUSAN HOSPITALITI**

**POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**JUDUL PROYEK AKHIR**

**ANALISIS BEBAN KERJA *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL WESTIN NUSA DUA BALI**

NAMA : JGIAN CHRISTMAS SITEPU  
NIM : 201923179  
JURUSAN : HOSPITALITI  
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,



Wanti Arum Wanti, S.Sos, MM.Par

NIP 196508141997032002

Pembimbing Pendamping,



Dasri Indra, MM.,CHE

NIP 197210102005021001

Bandung, Agustus 2023

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,



Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

# LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

## ANALISIS BEBAN KERJA *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL WESTIN DUA BALI

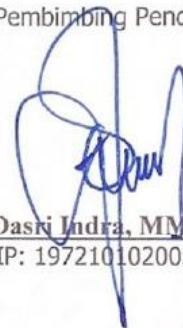
NAMA : Jgian Christmas Sitepu  
NIM : 201923377  
JURUSAN : Hospitality  
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Perhotelan

Pembimbing Utama,



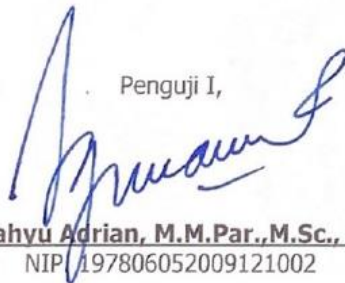
Wanti Arum Wanti, S.Sos, MM.Par  
NIP: 196508141997032002

Pembimbing Pendamping,



Dasri Indra, MM.,CHE  
NIP: 197210102005021001

Penguji I,



I Gusti Agung Wahyu Adrian, M.M.Par., M.Sc., CHRMP., CHE.  
NIP. 197806052009121002

Penguji II,



Edison, S.Sos. M.M.  
NIP. 195805141993031002

Bandung, Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.  
19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

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

## **MOTTO**

*“For surely there is an end;  
and thine expectation shall not be cut off”*

*-Proverbs 23*

## **PERSEMBAHAN**

Untuk Tuhan Yesus,  
Mamak, Bapak dan  
Adek.

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Jgian Christmas Sitepu  
Tempat/Tanggal Lahir : Kabanjahe, 26 Desember 2000  
NIM : 201923377  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan  
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:  
**ANALISIS BEBAN KERJA PRAMUGRAHA DI WESTIN NUSA DUA BALI**  
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 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 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, Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

  
  
Jgian Christmas Sitepu  
NIM : 201923377

## ABSTRAK

Pawisata yang sudah sangat berkembang di Indonesia tentunya banyak menarik wisatawan yang ingin berkunjung di Indonesia. Hal ini tentunya menjadi salah satu energi positif untuk industri perhotelan dengan didorong untuk terus ikut berkembang. Industri perhotelan adalah usaha yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan. Oleh sebab itu Sumber Daya Manusia (SDM) di dalamnya yang sangat perlu diperhatikan. Maka dari itu, *human resources department* sangat di perlukan untuk menganalisis beban kerja yang bertujuan untuk menentukan jumlah staf yang dibutuhkan, agar perekrutan mencapai target yang diberikan oleh perusahaan. Akan tetapi dengan adanya beberapa keluhan tamu (*guest comment*) yang terdapat pada agensi travel mengenai kebersihan kamar yang peneliti dapatkan pada hotel Westin Nusa Dua Bali yang mengakibatkan kurangnya minat wisatawan untuk berkunjung ke hotel tersebut. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian analisis beban kerja *Room Attendant* di Westin Nusa Dua Bali, bertujuan untuk mencari kesimpulan tentang bagaimana beban kerja di Westin Nusa Dua Bali dapat diaplikasikan. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara. Dilanjutkan dengan data hasil olahan akan direduksi dan dibahas untuk mendapat kesimpulan dan rekomendasi untuk Westin Nusa Dua Bali.

Kata kunci : *Room Attendant*, Beban Kerja, Analisis Beban Kerja, *Guest Comment*

## **ABSTRACT**

*Tourism has been highly developed in Indonesia and certainly attracts many tourists who want to visit Indonesia. This is undoubtedly one of the positive energies for the hospitality industry which is encouraged to continue to develop. The hotel industry is a business engaged in services. Therefore it is Human Resources (HR) that really need attention. Thus, the human resources department is really necessary to analyze the workload which aims to determine the number of staff required, so that recruitment reaches the target given by the company. However, a number of guest comments found at travel agencies regarding room cleanliness that researchers found at the Westin Nusa Dua Bali hotel resulted in a lack of tourist interest in visiting the hotel. Therefore the researcher wants to research the workload analysis of room attendants at Westin Nusa Dua Bali, aiming to find conclusions about how the workload at Westin Nusa Dua Bali can be applied. Researchers used a qualitative approach, with data collection techniques in the form of observation and interviews. Followed by processed data that will be reduced and discussed to obtain conclusions and recommendations for Westin Nusa Dua Bali.*

*Keywords: Housekeeping, Workload, Workload Analysis, Guest Comments*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjat kehadiran Tuhan Yesus Kristus dimana atas berkat nya dan kasih nya pada proyek akhir ini berjalan dengan baik dan tidak lupa bersyukur dan berterimakasih kepada keluarga yang tetap mendukung dalam perkuliahan mulai dari semester satu hingga pada semester akhir tetap selalau mendukung dalam penyusunan proyek akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul “**Analisis Beban Kerja *Room Attendant* di Hotel Westin Nusa Dua Bali**”. Adapun tujuan dari proyek akhir ini adalah untuk sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian sidang Program Diploma IV Program Studi Pengelolaan Perhotelan.

Untuk menyusun Proyek Akhir ini maka penulis banyak melewati berbagai proses tantangan dan rintangan, dari adanya Proyek Akhir ini maka tentunya adanya motivasi serta bantuan yang di berikan oleh pihak pihak lain, maka dari itu penulis berterimakasih kepada

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Pudin Saepudin, S.ST.Par., MP.Par., MP.Par., CHE.,selaku Ketua Jurusan Hospitaliti.
4. Ibu Ita Maemunah, SST Par, MM Par, CHE., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.

5. Wanti Arum Wanti, S.Sos., MM.Par., selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah memberikan waktu, saran, dan dukungan selama membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini.
6. Dasril Indra, MM.,CHE., selaku Dosen Pembimbing Pendamping, yang telah memberikan arahan, motivasi serta dukungan dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.
7. Westin Hotel Nusa Dua Bali yang sudah membantu serta memberikan data data yang penulis perlukan dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
8. Seluruh dosen dan staf admin prodi PPH yang sudah yang telah memberikan ilmu, dukungan serta bantuan untuk penulis.
9. Seluruh rekan rekan Hoalah yang yang sudah berjuang bersama dimuali dari semester awal hingga pada saat semester akhir
10. Bapak dan mamak serta adik yang selalu memberikan doa dan dukungan yang terbaik selama proses penyusunan Proyek Akhir ini
11. Serta kepada seluruh pihak yang turut membantu dalam Proyek Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Pada rangkain Proyek Akhir ini tentunya tidak luput dari kekurangan dan kesalahan dan penulis sangat menyadari akan hal ini, maka dari itu penulis, mengharapkan masukan dari seluruh pihak untuk menyempurnakan Proyek Akhir yang sudah dibuat oleh penulis, penulis berharap agar Proyek Akhir yang penulis kerjakan dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa Politeknik Pariwisata NHI Bandung

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Kajian Teori .....	8
B. Kerangka Pemikiran.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
A. Rancangan Penelitian .....	19
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	21
C. Pengumpulan Data .....	22
D. Analisis Data .....	24
E. Penguji Keabsahan Data .....	26
F. Jadwal Penelitian.....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>29</b>
A. Hasil Penelitian .....	29

B. Pembahasan.....	55
<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>65</b>
A. Simpulan .....	65
B. Rekomendasi.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR		HALAMAN
1	Ceklis Pemeriksaan Kamar Tamu .....	17
2	Kerangka Pemikiran .....	18
3	Visualisasi Teknik Analisis Data .....	26
4	Perhitungan Ideal Jumlah Room Attendant .....	63

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL</b>		<b>HALAMAN</b>
1	Jadwal Penelitian .....	28
2	Hasil Wawancara Dengan Housekeeping Staf.....	33
3	Hasil Wawancara Dengan Housekeeping Senior Staf .....	39
4	Hasil Wawancara Dengan Housekeeping Supervisor.....	45
5	Hasil Reduksi Data Wawancara.....	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Surat Pernyataan Wawancara
3. Surat Konfirmasi Penelitian Tugas Akhir
4. Surat Izi Penelitian
5. Biodata Peneliti
6. Turnitin

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, W. (2013). Analisis Beban Kerja Sumber Daya Manusia Dalam
- Agus Sulastiyono. (2016). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung : Alfabeta
- Agus, Sulastiyono. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Agus, Sulastiyono. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Aktivitas Produksi Komoditi Sayuran Selada (Studi Kasus : CV Spirit Wira Alfabeta, Bandung
- Bintoro dan Daryanto. 2017. Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media.
- Gibson. dkk. 2003. Organizations : Behavior Structure Processes. Eleventh Edition. New York : Mc Graw Hill.
- Handoko. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama. Bandung : Pustaka Setia, Bandung.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Dale Yoder, Ph.D.et.al.; "Handbook of Personnel Management & Labor Relations", Me Graw Hill Book Company, Inc., NewYork, Toronto, London, 1985.
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium).
- Ibrahim. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif : Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif. Pontianak: Alfabeta.
- Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ismayanti. 2011. Pengantar Pariwisata. Jakarta: Grasindo.



- Koesomowidjojo, S. (2017). Panduan Praktis Menyusun Analisa Beban Kerja. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Lisnayetti & Hasanbasri, M. (2006). Beban Kerja dan Kinerja : PT. Bumi Aksara
- Matt A. Casado Housekeeping
- Moleong, L. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Munandar, S. Ashar. 2011. Psikologi Industri dan organisasi. Jakarta: (UI Press) Penerbit Universitas Indonesia.
- Nugrahani, Farida. 2014. Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. Solo: Cakra Books
- pendidikan. Ponorogo: CV Nata Karya.
- Rukin. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia.
- Rumekso . 2011 . Housekeeping Hotel . Yogyakarta: Andi Offset
- Saleh, Sirajuddin (2017) Analisis Data Kualitatif. Pertama . Pustaka Ramadhan, Bandung, Bandung, Indonesia.
- 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
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit
- Sulastiyono, A. (2016). Manajemen Penyelenggaraan Hotel : Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Bandung: Alfabeta. Utama). Bogor: Institut Pertanian Bogor.

Hutabarat, Julianus. (2017). Dasar-dasar pengetahuan ergonomi. Malang: Media Nusa Creative.