

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Menurut Sulastiyono (2011) hotel merupakan jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk memberikan layanan berupa tempat menginap, penyediaan makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas tambahan lainnya yang dikelola dengan tujuan komersial. Industri perhotelan merupakan usaha yang menyajikan akomodasi, layanan makanan dan minuman, serta berbagai jasa penunjang bagi tamu, yang menjadi bagian penting dari sektor pariwisata. Kinerja dan kompetensi sumber daya manusia menjadi elemen penting yang berkontribusi terhadap efektivitas operasional serta pencapaian kepuasan tamu secara keseluruhan.

Sedarmayanti (2017) pentingnya sumber daya manusia dalam sebuah organisasi dan perusahaan terletak pada kemampuannya sebagai kumpulan potensi individu yang saling melengkapi untuk mencapai tujuan bersama. yang dapat dioptimalkan untuk mendukung pemenuhan kebutuhan masyarakat. Potensi tersebut dapat diwujudkan melalui kontribusi dalam bentuk penyediaan barang maupun jasa yang bernilai ekonomi dan sosial bagi lingkungan sekitarnya. Keterampilan dan kemampuan SDM memiliki peran yang signifikan dalam keberlangsungan operasional hotel untuk memastikan pelayanan yang unggul, mencapai tujuan bisnis, dan mempertahankan




keberlanjutan serta daya saing bisnis hotel dalam industri yang semakin kompetitif. Untuk memastikan pencapaian tujuan pekerjaan, karyawan diberikan tanggung jawab dan tugas yang menyesuaikan dengan tujuan yang ditetapkan Perusahaan. Oleh karena itu, implementasi manajemen sumber daya manusia secara efektif berperan dalam meningkatkan serta memaksimalkan kinerja setiap individu melalui perencanaan strategi yang tepat dan efisien untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh pihak hotel.





Dalam menjaga kualitas kebersihan, kenyamanan, kerapian kamar yang bertanggung jawab adalah *room attendant*. Menurut Sihite (2006) peran *room attendant* mencakup tanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, estetika, dan kenyamanan yang dirasakan tamu selama menginap, sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan hotel. Dari pengertian tersebut *room attendant* dapat diartikan sebagai orang yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kenyamanan, dan estetika kamar tamu guna menciptakan suasana yang nyaman selama tamu menginap di hotel. Kualitas kebersihan kamar tamu dipengaruhi oleh beban kerja yang diberikan kepada staf.

Kualitas kebersihan sebuah ruangan sangat penting dalam memilih tempat untuk menginap dan sering menjadi poin utama dalam ulasan yang ditulis oleh orang-orang di situs web seperti *Google* dan *TripAdvisor*. Ulasan positif biasanya menyoroti kebersihan yang memadai, sementara ulasan negatif

menunjukkan ketidakpuasan terhadap kebersihan yang buruk. Berikut beberapa keluhan tamu yang penulis temukan:

**Tabel 1.1 Keluhan Tamu**

Bulan	Keluhan Tamu
Februari 2025	<div data-bbox="581 667 899 726">  Trip.com Member 6 months ago on <a href="#">Trip.com</a> </div> <div data-bbox="1344 674 1430 716">3.5/5</div> <p data-bbox="643 751 1398 806">Overall is ok, bathroom and view looks nice, but hygiene quality could be better, some stains on tables</p>
Juni 2025	<div data-bbox="574 884 732 919">  GuestUser         </div> <div data-bbox="808 884 862 905">2.0/10</div> <div data-bbox="1289 884 1425 905">Diposting 30 Juni 2025</div> <p data-bbox="574 940 748 1037"> <a href="#">Twin</a>  <a href="#">Menginap pada Juni 2025</a>  <a href="#">Wisatawan bisnis</a>  <a href="#">29 Ulasan</a> </p> <p data-bbox="808 919 1414 1024">           Ruangan itu sangat kotor, mejanya pada dasarnya ditutupi dengan tanda air dan abu rokok, ruangan itu sangat lembab dan berbau apek, itu adalah pengalaman akomodasi yang sangat mengerikan. Butuh waktu setengah jam untuk check-in, seorang Filipina, semua tindakannya sangat lambat, dan mereka tidak tahu prosedurnya, saya benar-benar tidak mengerti bagaimana hotel melakukan pelatihan. Namun, kelemahan terbesarnya adalah kamarnya terlalu kotor, bahkan bukan hotel bintang 3 biasa, layanannya ...         </p> <p data-bbox="808 1037 1073 1108"> <a href="#">Tampilkan Lebih Banyak</a>  <a href="#">Teks Asli</a>   <a href="#">Laporan Masalah Terjemahan</a>            Terjemahan disediakan oleh Google         </p>
Juni 2025	<div data-bbox="732 1171 862 1220">  Tamu China         </div> <div data-bbox="1013 1171 1162 1220">           Diposting 30 Jun 2025            Traveler bisnis         </div> <div data-bbox="732 1226 797 1247">2.0/10</div> <p data-bbox="732 1251 964 1272">Menginap di Jun 2025   Twin Room</p> <p data-bbox="732 1283 1154 1556">           Kamarnya kotor, dengan bercak air dan noda abu rokok di seluruh meja. Ruangan itu lembab dan berbau apek, menjadikannya pengalaman menginap yang benar-benar mengerikan. Proses check-in memakan waktu setengah jam bagi staf Filipina, dan mereka sangat lambat dan tidak jelas prosedurnya. Saya benar-benar tidak mengerti bagaimana hotel ini melatih orang. Kekurangan terbesarnya adalah kamarnya yang sangat kotor, bahkan tidak seperti hotel bintang tiga pada umumnya. Pelayanannya juga biasa saja, dengan pendekatan yang santai, meskipun nyaman.         </p> <p data-bbox="1029 1556 1162 1577"><a href="#">Sembunyikan</a></p>

Mei 2024	 <p><b>River-Li</b> China Diposting 14 Mei 2024 Traveler bisnis</p> <p>5.5/10</p> <p>Menginap di Mei 2024   Kamar dengan Tempat Tidur King</p> <p>Pelayanan resepsionisnya biasa saja. Kebersihan kamar sangat buruk. Ada ratusan helai rambut panjang di mana-mana, baik di tempat tidur, lantai, maupun di kamar mandi. Sulit dipercaya Anda berada di hotel di Hong Kong. (Foto 2 diambil dengan tisu di bawahnya agar foto lebih jelas.)</p> <p><a href="#">Teks Asli</a>   <a href="#">Laporkan Masalah Terjemahan</a></p> <p>Diterjemahkan oleh Google</p> 
Maret 2023	 <p>6.0</p> <p>Kam from Hong Kong SAR, China Couple Larger Guest room, 1 King Stayed 1 night in March 2023</p> <p><b>"Above average"</b></p> <p>Did not check and refill the shampoo before assigning the room to the client.</p> <p>Reviewed March 31, 2023</p> <p>Provided by </p> <p>Did you find this review helpful? YES   NO</p>

Sumber: *Agoda, Google Review, Trip.Com, Expedia.co.id*

Dari ulasan tersebut, penulis menduga bahwa timbulnya keluhan tamu seperti tabel di atas disebabkan oleh beban kerja yang terlalu banyak bagi *room attendant*. Kualitas kebersihan yang tidak memadai dan kurangnya interaksi positif dari *room attendant* membuat pengalaman tamu menjadi kurang nyaman, yang mengakibatkan ketidakpuasan. Keluhan tamu dari berbagai *platform* pemesanan kamar membuktikan bahwa ketidakpuasan tamu akan kualitas pelayanan itu nyata. Hal ini membuat hasil kerja yang kurang maksimal dan berpengaruh pada kualitas pekerjaan. Faktor tersebut memiliki peran signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan tamu yang menikmati layanan selama masa menginap di hotel. *Room attendant* yang merasa lelah mungkin

akan mengabaikan interaksi dengan tamu, dan tidak segera membantu tamu jika membutuhkan bantuan. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pengukuran beban kerja bertujuan untuk menetapkan kuantitas dan jenis pekerjaan yang harus dilakukan sehingga hotel dapat mengetahui beban kerja yang ideal bagi *room attendant* agar dapat bekerja dengan maksimal demi tercapainya tujuan hotel.

Kinerja *room attendant* dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek, salah satunya ialah tingkat beban kerja yang dihadapi. Menurut Rumawas *et al* (2021) beban kerja mencakup sejumlah pekerjaan atau tujuan yang harus diselesaikan oleh individu dalam periode waktu yang ditentukan. Dengan adanya pemberian beban kerja yang berlebih dapat berpengaruh terhadap kualitas kinerja yang dihasilkan. Menurut Putra dalam penelitian Rumawas *et al* (2021) terdapat indikator dalam beban kerja, yaitu:

1. Target yang Harus Dicapai. Pandangan karyawan terhadap besaran target kerja yang ditetapkan, contohnya sasaran produksi dalam suatu kegiatan menggiling, melinting, pengepakan, dan pengangkutan, berperan dalam menentukan strategi dan efektivitas pelaksanaan tugasnya.
2. Kondisi Pekerjaan. Membahas mengenai persepsi individu terhadap kondisi pekerjaan mencakup kemampuan pekerja dalam mengambil keputusan secara cepat saat menghadapi permasalahan, seperti kerusakan pada barang atau mesin

produksi, serta kemampuan menangani situasi tak terduga, misalnya melaksanakan tugas tambahan di luar jam kerja yang telah ditentukan.

3. Penggunaan Waktu. Waktu yang tersedia bergantung pada penetapan prioritas dan perencanaan jadwal, yang memberi kesempatan bagi individu untuk mengelola waktu dengan bijaksana serta mengoptimalkan produktivitasnya dalam menyelesaikan tugas dari awal hingga akhir.

4. Standar Pekerjaan. Sikap emosional individu terhadap pekerjaannya mencakup perasaan yang muncul akibat banyaknya tugas yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat bahwa volume pekerjaan mencakup seluruh aktivitas yang harus diselesaikan oleh individu dalam periode waktu tertentu, terkait dengan beban kerja yang meningkat dan terasa berat bagi satu orang selama proses penyelesaiannya.

Menurut Sunyoto (2017) beban kerja yang berlebihan, kecepatan kerja yang berlebihan berpotensi menurunkan mutu kinerja seorang pegawai. Hal ini juga dirasakan oleh *room attendant* di hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport sebagai salah satu hotel bintang lima yang berada di Hong Kong dan memiliki kamar sebanyak 170 kamar dengan jumlah karyawan sebanyak tujuh orang. Wawancara awal yang dilakukan pada *housekeeping supervisor* sebelumnya menandakan bahwa tingkat beban kerja karyawan cukup tinggi, yang

menyebabkan beberapa tugas atau pekerjaan belum terselesaikan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan yang menyebabkan mereka tidak bisa menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, sehingga beberapa dari mereka memilih untuk mengundurkan diri, dan didukung dengan informasi dari *Human Resources Manager* terkait data *turnover* karyawan di tahun 2024 sebesar 10,26% yang menunjukkan beban kerja di Le Meridien Hong Kong tergolong tinggi.

Menurut Kusumaningrim (2019) SOP merupakan pedoman kerja yang digunakan oleh pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. SOP berisikan rangkaian instruksi yang menjelaskan langkah-langkah kerja yang bersifat berulang dalam suatu organisasi. Namun pada kenyataannya, masih terdapat beberapa karyawan yang belum melaksanakan SOP dengan maksimal. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, hambatan yang dihadapi karyawan yaitu kurang mengertinya tentang SOP yang diberikan, sering melewatkan SOP dikarenakan banyaknya target yang harus dicapai setiap hari, ketersediaan alat dan bahan yang terbatas terhadap tuntutan pekerjaan yang cukup tinggi dan memengaruhi standar yang ditetapkan.

Dalam wawancara awal yang penulis lakukan dengan *room attendant* selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Nyata (PKN) di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport, penulis menemukan masalah yang dihadapi

meliputi deskripsi pekerjaan yang terlalu luas untuk jumlah pekerja, dan tugas yang tidak didistribusikan secara adil. Beban kerja yang berat yang dibebankan kepada karyawan disebabkan oleh jumlah kunjungan tamu yang tinggi, jumlah tamu menginap yang relatif lama, dan jumlah *room attendant* yang terbatas.

Berdasarkan observasi yang dilakukan selama Praktik Kerja Nyata, penulis melihat bahwa volume dan intensitas kerja yang ditanggung oleh *room attendant* telah mempengaruhi kualitas dan kinerja pekerjaan mereka saat membersihkan kamar. Karena masih ada pekerjaan yang harus dilakukan setelah jam kerja berakhir karena tugas tambahan (kredit kamar) meskipun jam kerja telah berakhir. Beban kerja yang tidak efisien ini terlihat dari keluhan tamu tentang kamar yang tidak cukup bersih, kelelahan akibat beban kerja berlebihan yang menyebabkan kesalahan selama proses pembersihan kamar, dan ketidakmampuan untuk mengikuti aturan yang mengakibatkan tamu tidak menikmati menginap mereka. Akibat beban kerja yang berat, staf kebersihan sering mengambil cuti karena kondisi kelelahan secara fisik, mental, maupun kesehatan dapat menimbulkan pengaruh negatif terhadap kualitas yang dihasilkan. Pembagian jam kerja juga memengaruhi Tingkat beban kerja yang diberikan kepada karyawan. Di *housekeeping department* hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport terdapat *tiga shift* yang tiap *job desc* berbeda-beda. Pada *morning shift* terdapat sejumlah pekerjaan yang cukup padat dan banyak dibandingkan dengan *afternoon shift*. *Morning shift* terkadang mendapatkan

target pekerjaan yang harus diselesaikan dengan pemberian waktu yang masih kurang, seperti permintaan tamu yang cukup banyak kepada *room attendant* yang harus dipenuhi sewaktu *runner* tidak bekerja, kamar yang memiliki hewan peliharaan yang memakan waktu pembersihan cukup lama dikarenakan adanya *set up* khusus dan *room attendant* bertugas membersihkan *pet set up* tersebut, dan pembersihan kamar *longstay* yang cukup memakan waktu kerja dikarenakan pembersihannya yang cukup detail dan penentuan pembersihan kamar yang harus sesuai standar tamu *longstay* tersebut. Pada *afternoon shift* pekerjaan yang dibebankan tidak berbeda jauh dengan *morning shift* seperti melakukan pembersihan kamar, *turndown service*, dan melakukan permintaan tamu pada malam hari, melakukan inspeksi dan *inventory* bersama dengan *supervisor*. Jam kerja yang diberikan terkadang belum seimbang dikarenakan pekerjaan tiap *shift* berbeda-beda yang dapat menekan volume beban kerja.

Berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan PKN, observasi, serta wawancara awal yang dilakukan, penulis menduga bahwa tingkat beban kerja yang dihadapi oleh *room attendant* di hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport tidak sesuai dengan yang seharusnya sehingga penulis tertarik untuk mengangkat menjadi topik penelitian tugas akhir yang berjudul **“Beban Kerja *Room Attendant* di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana target yang harus dicapai oleh *room attendant* di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport?
2. Bagaimana kondisi pekerjaan *room attendant* di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport?
3. Bagaimana penggunaan waktu *room attendant* dalam menyelesaikan tugas di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport?
4. Bagaimana standar pekerjaan *room attendant* yang diterapkan oleh Le Meridien Hong Kong Cyberport terhadap beban kerja *room attendant*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui target yang harus dicapai oleh *room attendant* di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport.
2. Mengetahui kondisi pekerjaan *room attendant* di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport.
3. Mengetahui penggunaan waktu *room attendant* dalam menyelesaikan tugasnya di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport.
4. Mengetahui standar pekerjaan *room attendant* yang diterapkan di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport.

## **D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2022) metode penelitian digunakan sebagai sarana untuk memperoleh data yang valid, akurat, dan dapat diandalkan, sekaligus berfungsi sebagai strategi untuk menangani dan memecahkan berbagai permasalahan yang dihadapi, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif sebagai metode utama yang diterapkan oleh penulis. Menurut Rukajat (2018) metode penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena secara realistis, faktual, dan relevan dengan kondisi saat ini. Pada penelitian ini, penulis bertujuan menjelaskan kondisi dan permasalahan yang terjadi ketika penulis melakukan Praktik Kerja Nyata.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Djaali (2020) teknik pengumpulan data dapat dipahami sebagai rangkaian prosedur yang dilakukan oleh peneliti untuk menyelidiki dan mengevaluasi suatu permasalahan tertentu dengan menggunakan alat ukur yang sesuai dengan kebutuhan. Dalam usulan penelitian ini penulis akan menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### **a. Studi Pustaka**

Menurut Sugiyono (2017) studi pustaka mencakup hubungan dengan kajian teoretis serta berbagai sumber referensi yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berlaku dalam konteks sosial yang menjadi objek penelitian. Penelitian akan valid jika didukung oleh

dokumentasi visual, literatur ilmiah, maupun karya seni yang relevan. Dapat disimpulkan bahwa studi pustaka dapat menentukan kepercayaan terhadap hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Dari pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa studi pustaka sangat penting bagi penulis karena digunakan sebagai referensi agar penelitian ini dapat terselesaikan. Dalam usulan penelitian ini, penulis mengumpulkan data melalui studi pustaka yang mencakup referensi dari buku, jurnal, penelitian, dan teori dari para ahli yang relevan dengan beban kerja.

b. Observasi

Menurut Widoyoko (2014) observasi digunakan sebagai metode pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Dalam penelitian ini, kegiatan observasi dilakukan penulis selama melakukan Praktik Kerja Nyata di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport selama enam bulan, dimulai dari tanggal 19 Agustus 2024 hingga 2 Februari 2025.

c. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016) wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data ketika peneliti melakukan studi awal untuk menemukan masalah yang relevan dan memahami pandangan responden secara mendalam. Penulis menggunakan metode wawancara

dalam penelitian ini untuk mewawancarai *housekeeping supervisor* terkait dengan beban kerja pada *housekeeping department*.

d. Penyebaran Kuesioner

Menurut Sujarweni (2020) kuesioner merupakan instrumen yang digunakan dalam proses pengumpulan data dilakukan dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden agar dapat dijawab. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan informasi dari *room attendant* mengenai tingkat beban kerja mereka. Melalui kuesioner ini, diharapkan data yang diperoleh bersifat objektif dan akurat.

**E. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport yang beralamat di 100 Cyberport Road, Cyberport, Hong Kong, China. Penelitian ini berlangsung pada Agustus 2025 hingga Desember 2025.