

BEBAN KERJA *ROOM ATTENDANT*
DI HOTEL LE MERIDIEN HONG KONG CYBERPORT

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Studi
Pada Program Diploma III



Oleh:

PINTA BERLIANA MANURUNG
NIM : 2022404050

PROGRAM STUDI DIVISI KAMAR
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA NHI
BANDUNG
2025

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**BEBAN KERJA *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL LE MERIDIEN
HONG KONG CYBERPORT**

NAMA : PINTA BERLIANA MANURUNG
NIM : 2022404050
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,



Eka Nuraisah Rosiana, SS.T.Par., MM.Par., CHE.
NIP 19840225 200912 2 003

Pembimbing Pendamping,



Drs. Dede Kuswandi, M. Hum.
NIP 19651026 199703 1 001

Bandung, 03 November 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



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

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

BEBAN KERJA *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL LE MERIDIEN HONG KONG CYBERPORT

NAMA : PINTA BERLIANA MANURUNG
NIM : 2022404050
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,



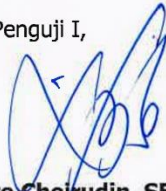
Eka Nuraisah Rosiana, SST.Par., MM.Par., CHE.
NIP. 19840225 200912 2 003

Pembimbing Pendamping,



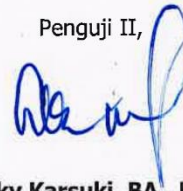
Drs. Dede Kuswandi, M. Hum.
NIP. 19651026 199703 1 001

Penguji I,



Nor Ismawanto Choirudin, SE., MM.
NIP. 19690826 200212 1 001

Penguji II,



Lucky Karsuki, BA., MM.
NIP. 19610129 199303 1 001

Bandung, 08 Desember 2025

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan
dan Kerjasama



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

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip, M.M.Par., CEE.
NIP. 19750415 200212 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : PINTA BERLIANA MANURUNG
Tempat/Tanggal Lahir : PARAPAT, 12 APRIL 2004
NIM : 2022404050
Program Studi : DIVISI KAMAR
Jurusan : HOSPITALITI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **"BEBAN KERJA ROOM ATTENDANT DI HOTEL LE MERIDIEN HONG KONG CYBERPORT"** 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, November 2025
Yang membuat pernyataan,




Pinta Berliana Manurung
2022404050

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “**Beban Kerja *Room Attendant* Di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport**” dengan baik.

Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi yang penulis tempuh untuk mengikuti Sidang Akhir pada Program Studi Diploma III Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada Ibu/Bapak Dosen dan teman-teman yang selalu memberikan motivasi, pengajaran serta menjadi tempat berbagi ketika penulis menghadapi tantangan selama proses penulisan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, S.Sos., MM.Par., CEE, Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE, Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., MP.Par., CHE, Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, S.ST.Par., MM.Par., CHE, Ketua Program Studi

Divisi Kamar dan pembimbing utama yang sudah memberikan waktu, saran dan dukungan selama membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

5. Bapak Drs. Dede Kuswandi., M. Hum, Pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan, motivasi serta dukungan kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan civitas akademik Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
7. Mrs. Margaret Kwok, *Director of Human Resource* Le Meridien Hong Kong Cyberport.
8. Ms. Charis Hung dan Kelly Chui, *Assistant Human Resource Director* Le Meridien Hong Kong Cyberport.
9. Mrs. Queenie Pik Fung Law, *Executive Housekeeper* Le Meridien Hong Kong Cyberport.
10. Teristimewa untuk bapak Saut Mangiring Manurung dan mamak Hotna Siallagan yang sudah mendukung penulis baik secara materi maupun non materi, yang selalu mengingatkan untuk terus semangat dalam menyelesaikan studi yang sedang penulis tempuh.
11. Kepada kakak-kakak dan abang penulis Intan, Rika, Veny, Yerikho, Febi yang selalu mendukung penulis terutama dorongan dalam menyelesaikan studi dan selalu mendoakan yang terbaik selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Seluruh teman-teman DIK 6A yang sudah berjuang bersama penulis sejak awal hingga di semester akhir ini.
13. Kepada seluruh pihak yang turut serta membantu penulis dalam penulisan

Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh sebab itu, masukan dan saran yang bersifat membangun sangat saya harapkan dan Tugas Akhir yang penulis kerjakan dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, November 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	11
1. Metode Penelitian	11
2. Teknik Pengumpulan Data	11
E. Lokasi dan Waktu Penelitian	13
BAB II TINJAUAN UMUM	14
A. Sejarah Singkat.....	14
B. Struktur Organisasi.....	20
C. Tinjauan Umum Beban Kerja.....	29
D. Tinjauan Mengenai Target Kerja yang Harus Dicapai oleh <i>Room Attendant</i> di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport	39
E. Tinjauan Mengenai Kondisi Pekerjaan oleh <i>Room Attendant</i> di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport	43

F. Tinjauan Mengenai Penggunaan Waktu oleh <i>Room Attendant</i> di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport	47
G. Tinjauan Mengenai Standar Pekerjaan oleh <i>Room Attendant</i> di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport	50
BAB III ANALISIS PERMASALAHAN.....	55
A. Analisis Mengenai Target yang Harus Dicapai oleh <i>Room Attendant</i>	55
B. Analisis Mengenai Kondisi Pekerjaan oleh <i>Room Attendant</i>	57
C. Analisis Mengenai Penggunaan Waktu oleh <i>Room Attendant</i>	59
D. Analisis Mengenai Standar Pekerjaan oleh <i>Room Attendant</i>	61
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	64
A. SIMPULAN.....	64
B. SARAN	67
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72
BIODATA PENULIS.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Tamu	3
Tabel 2.1 Jenis-jenis Kamar di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport	16
Tabel 2.2 Struktur Organisasi Kerja <i>Housekeeping Department</i>	21
Tabel 2.3 Jadwal Jam Kerja pada <i>Housekeeping Department</i>	25
Tabel 2.4 Variabel dan Indikator Beban Kerja	34
Tabel 2.5 Data Responden	36
Tabel 2.6 Skala Likert	37
Tabel 2.7 Penilaian Skala Likert	38
Tabel 2.8 Pendapat <i>Room Attendant</i> Terkait Target yang Harus Dicapai	42
Tabel 2.9 Pendapat <i>Room Attendant</i> Terkait Kondisi Pekerjaan	45
Tabel 2.10 Pendapat <i>Room Attendant</i> Terkait Penggunaan Waktu	49
Tabel 2.11 Data Wawancara Standar Pekerjaan <i>Room Attendant</i> di Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Hotel Le Meridien Hong Kong Cyberport	14
Gambar 2.2 Marriot Bonvoy.....	18
Gambar 2.3 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i>	21
Gambar 2.4 Garis Kontinum Dimensi 1	43
Gambar 2.5 Garis Kontinum Dimensi 2	47
Gambar 2.6 Garis Kontinum Dimensi 3	50

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, F., Qomariah, N., & Hafidzi, A. H. (2019). *Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 45–53.
- Budiasa, I. (2021). *Beban kerja dan kinerja sumber daya manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Diana, R. (2019). *Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan*. *Jurnal Psikologi dan Manajemen*, 5(1), 12–21.
- Djaali. (2020). *Metodologi penelitian pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Febriana, A., & Kustini, N. (2022). *Motivasi dan apresiasi kerja terhadap kinerja karyawan*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 33–41.
- Husain, A. (2022). *Manajemen beban kerja dan target kerja karyawan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kotler, P. (2014). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-13). Jakarta: Erlangga.
- Koesmowidjojo, S. (2017). *Manajemen sumber daya manusia dalam organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Nugraha, A., & Setiyariski, D. (2021). *Manajemen housekeeping pada industri perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Prastiwi, D., Rahman, R., & Putri, I. (2022). *Analisis beban kerja terhadap produktivitas karyawan*. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 11(3), 120–130.
- Ratnaningtyas, S., dkk. (2020). *Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan hotel*. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 8(2), 77–84.
- Rumawas, H., dkk. (2021). *Beban kerja dan kinerja sumber daya manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Rumekso, T. (2019). *Housekeeping management: Pengelolaan tata graha hotel*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rukajat, A. (2018). *Metode penelitian deskriptif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: Refika Aditama.

- Sihite, R. (2006). *Housekeeping hotel: Teori dan praktik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian untuk penelitian akademik dan terapan*. Bandung: Alfabeta.
- (2017). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2017). *Teori, kuesioner, dan analisis data untuk manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Tarwaka. (2021). *Ergonomi industri: Dasar-dasar pengetahuan ergonomi dan penerapannya di tempat kerja*. Surakarta: Harapan Press.
- Vanchapo, A. (2020). *Manajemen beban kerja karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Wijaya, R. (2017). *Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(2), 55–63.