

***WORK-LIFE BALANCE* KARYAWAN DEPARTEMEN
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI ASTON PASTEUR
HOTEL BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam
menempuh studi pada Program Strata-1



Disusun oleh:

IRFAN MAULANA

201721939

**PROGRAM STUDI AKOMODASI DAN KATERING
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

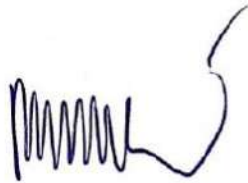
WORK-LIFE BALANCE KARYAWAN DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI ASTON PASTEUR HOTEL BANDUNG

NAMA : IRFAN MAULANA

NIM : 201721939

PROGRAM STUDI : STUDI AKOMODASI DAN KATERING

Pembimbing I,



Siti Yulia Irani Nugraha, SE. MM.Par., CHM.

NIP. 19780729 200502 2 001

Pembimbing II,



Dr. Sutanto, Dipl. TESL, M.Ed.

NIP. 19560607 198203 1 005

Bandung, 01 Juli 2021

Mengetahui,
Kepala Bagian Administrasi Akademik
dan Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.

NIP. 19710506 199803 1 001

Menyetujui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung,

Faisal Kasim, MM.Par., CHE.

NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Irfan Maulana
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 28 Agustus 1998
NIM : 201721939
Program Studi : Studi Akomodasi dan Katering

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul "*Work-life Balance* Karyawan Departemen *Food and Beverage Service* di Aston Pasteur Hotel Bandung" ini merupakan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam 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 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 Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 30 Juni 2021



Irfan Maulana

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karuniaNya skripsi dengan judul “*Work-life Balance* Karyawan Departemen *Food and Beverage Service* di Aston Pasteur Hotel Bandung” dapat diselesaikan. Semoga kesehatan dan keberkahan dilimpahkan kepada orang tua peneliti tercinta yang senantiasa mencurahkan kasih sayangNya dalam dukungan mental dan materiil, hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam proses pembuatan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung,
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,
3. Bapak Edison, S.Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti,
4. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.Par., CHM. selaku Ketua Program Studi Akomodasi dan Katering sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dan membantu memperluas wawasan peneliti,
5. Bapak Dr. Sutanto, Dipl, TESL, M.Ed. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dan membantu memperluas wawasan peneliti,
6. Seluruh Dosen, Instruktur, dan Staf Kampus khususnya Program Studi Akomodasi dan Katering,
7. Bapak Eko Susanto, SE., MM., CPHRM. selaku Assistant Director of Human Resource Aston Pasteur Hotel Bandung,
8. Ibu Dwi Novita Lestari, selaku Human Resource Coordinator Aston Pasteur Hotel Bandung,
9. Bapak Wiki Ardinansyah selaku Food and Beverage Manager Aston Pasteur Hotel Bandung,

10. Seluruh karyawan Aston Pasteur Hotel Bandung, khususnya departemen *Food and Beverage Service*,
11. Kakak dan Adik, Ilham Maulana dan Irzy Maulana, yang selalu memberikan dukungan dan semangat,
12. Seluruh mahasiswa/i SAK 2017, sebagai rekan seperjuangan dalam menempuh perjalanan akhir semester ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran untuk memperbaiki skripsi ini, semoga penelitian yang dilakukan dapat memiliki kontribusi dan manfaat baik ditinjau secara teoritis maupun praktis. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih, semoga kita semua selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Kuasa.

Bandung, 01 Juli 2021

Peneliti

ABSTRAK

Dalam memelihara sumber daya manusia, salah satu aspek yang dapat ditinjau yaitu dengan memastikan setiap karyawan memiliki keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, atau yang biasa dikenal dengan istilah *work-life balance*. Terciptanya *work-life balance* memiliki dampak positif terhadap peningkatan produktivitas dan menjadi keperluan bagi perusahaan, termasuk dalam bidang perhotelan salah satunya pada sebuah hotel berbintang empat di Kota Bandung. Skripsi ini menggambarkan hasil penelitian mengenai *work-life balance* karyawan departemen *food and beverage service* di Aston Pasteur Hotel Bandung. Penelitian kualitatif ini melibatkan tujuh informan, dengan menggunakan metode pengumpulan data seperti wawancara, angket, observasi dan dokumentasi. *Output* dari penelitian ini berupa model, yang menggambarkan tinjauan mengenai ke-tiga dimensi yang ada dalam *work-life balance*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *involvement balance* merupakan dimensi yang paling baik pemenuhannya bagi karyawan departemen *food and beverage service*, sedangkan dimensi *satisfaction balance* masih memerlukan beberapa perbaikan agar dapat lebih optimal. Sehingga dengan adanya tinjauan mengenai *work-life balance* yang telah dilakukan, maka diharapkan perusahaan dapat menjadikan model tersebut sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan upaya dalam menciptakan keseimbangan kehidupan-kerja yang baik bagi setiap karyawan departemen *food and beverage service* di Aston Pasteur Hotel Bandung.

Kata kunci: *work-life balance*, karyawan hotel, departemen *food and beverage service*.

ABSTRACT

In maintaining human resources, one aspect that can be reviewed is ensuring that every employee has a balance between work and personal life, or commonly known as work-life balance. The creation of a work-life balance has a positive impact on increasing productivity and is a necessity for companies, including in the hospitality sector, one of which is a four-star hotel in the city of Bandung. This thesis describes the results of research on the work-life balance of employees in the food and beverage service department at Aston Pasteur Hotel Bandung. This qualitative research involved seven informants, using data collection methods such as interviews, questionnaires, observation and documentation. The output of this research is in the form of a model, which describes an overview of the three dimensions in the work-life balance. The results showed that the involvement balance dimension is the dimension that best fulfills the food and beverage service department employees, while the satisfaction balance dimension still needs some improvements to make it more optimal. So that with a review of the work-life balance that has been carried out, it is hoped that the company can take this model into consideration to increase efforts in creating a good work-life balance for every employee of the food and beverage service department at Aston Pasteur Hotel Bandung.

Keywords: work-life balance, hotel employees, food and beverage service department.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Batasan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori	11
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Rancangan Penelitian	31
B. Objek dan Tempat Penelitian	32
C. <i>Sampling</i> Penelitian	33
D. Pengumpulan Data	34
E. Pengujian Keabsahan Data	38
F. Analisis Data	39
G. Jadwal Penelitian	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Profil Informan	42
B. Hasil Penelitian <i>Work-life Balance</i> Karyawan Departemen FBS di Aston Pasteur Hotel Bandung	43
C. Pembahasan <i>Work-life Balance</i> Karyawan Departemen FBS di Aston Pasteur Hotel Bandung.....	53
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	67
A. Simpulan.....	67
B. Implikasi	69
C. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
1. SURVEI JOBSTREET MENGENAI KETIDAKPUASAN KARYAWAN.....	4
2. KERANGKA PEMIKIRAN.....	29
3. TAMPILAN DEPAN ASTON PASTEUR HOTEL BANDUNG.....	33
4. MODEL <i>WORK-LIFE BALANCE</i> KARYAWAN FBS ASTON PASTEUR HOTEL BANDUNG.....	53
5. MODEL <i>WORK-LIFE BALANCE</i> : TINJAUAN MENGENAI <i>TIME BALANCE</i>	56
6. MODEL <i>WORK-LIFE BALANCE</i> : TINJAUAN MENGENAI <i>INVOLVEMENT</i> <i>BALANCE</i>	48
7. MODEL <i>WORK-LIFE BALANCE</i> : TINJAUAN MENGENAI <i>SATISFACTION</i> <i>BALANCE</i>	64

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. PERSENTASE DATA KEHADIRAN KARYAWAN DI ASTON PASTEUR HOTEL BANDUNG, PERIODE AGUSTUS 2020 – JANUARI 2021	6
2. FUNGSI-FUNGSI MSDM	14
3. JADWAL PENELITIAN	41
4. PROFIL INFORMAN.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
1. PEDOMAN PENGUMPULAN DATA.....	74
2. PEDOMAN WAWANCARA 1: <i>HUMAN RESOURCES</i>	75
3. PEDOMAN WAWANCARA 2: MANAJEMEN	76
4. KUESIONER KARYAWAN FBS	78
5. DAFTAR PERIKSA PENGAMATAN	81
6. TRANSKRIP WAWANCARA	82
7. SURAT IZIN LOKUS PENELITIAN	85
8. SURAT KETERANGAN PENELITIAN	86
9. LAPORAN PEMERIKSAAN PLAGIARISM	87
10. <i>SCREENSHOT</i> KETERANGAN BIMBINGAN.....	88
11. <i>MEMBER CHECK</i>	89
12. SURAT PERSETUJUAN SIDANG AKHIR	90
13. BIODATA PENELITI	90

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Bukit, B., Malusa, T., & Rahmat, A. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Fauzi, Ihsan. (2019). *Cara Mudah Belajar HRD*. Surakarta: PT Era Intermedia.
- Haryono, Ph. (2015). *Dahsyatnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Perhotelan*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.
- Kabir, S. M. S. (2016). *Basic Guidelines For Research: An Introductory Approach For All Disciplines*. Edition: First, Chapter: 9. Book Zone Publication: Bangladesh.
- Leo, S. (2013). *Kiat Jitu Menulis Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Erlangga, Jakarta.
- Masram dan Mu'ah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Nugrahani, Farida. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books.
- Sanusi, Hamid. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Ed.1, Cet.1. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Ed. Setiyawami. Bandung: Alfabeta.
- Suhariadi, Fendy. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dalam Pendekatan Teoritis – Praktis*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Suryani dan Hendryadi. (2016). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana.
- Yusuf, Muri. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.

Sumber Jurnal:

- Choudhary, A. K., & Shrivastava, M. (2015). *Work-life balance and organizations: A Conceptual Review*. International Journal of Behavioral Social and Movement Sciences, 4(3), 58-75.
- Delecta, P. (2011). *Work Life Balance*. International Journal of Current Research, 3(4), 186-189.
- Firmansyah, Y. (2016). *Komperatif Faktor Work Life Balance (Studi Pada Mahasiswa Bekerja Dan Tidak Bekerja Di Kota Bandung)*. Jurnal Manajemen dan Bisnis (Performa), 13(2).
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2003). *The relation between work-family balance and quality of life*. Journal of vocational behavior, 63(3), 510-531.
- Jannah, F., & Suryani, I. (2020). *Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Kebahagiaan Yang Dimediasi Oleh Self-Esteem Pada Karyawan Sektor Perbankan Kota Banda Aceh*. Jurnal Manajemen Inovasi, 11(1), 124-137.
- Mayaswari, N. M. M., Sihombing, I. H. H., & Sabudi, I. N. S. (2020). *The Effect of Work-Life Balance on The Work Productivity of Housekeeping Employee*. In The International Conference on Business and Management Research (ICBMR 2020) (pp. 314-319). Atlantis Press.
- Nafis, B., & Chan, A. (2020). *Analisis Work-Life Balance para Karyawan Bank BJB Cabang Indramayu*. Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis, 8(1), 115-126.
- Savitri, E. G., & Elsy, P. (2018). *Kendala Work Life Balance Yang Di Hadapi Pada Wanita Karir Dalam Drama "Eigyou Bucho Kira Natsuko" Karya Yumiko Inoue*. Japanology Vol.6(2).
- Sugiartawan, P., Rowa, H., & Hidayat, N. (2018). *Sistem Pendukung Keputusan Kenaikan Jabatan Menggunakan Metode Profile Matching*. Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer Terapan Indonesia (JSIKTI), 1(2), 97-108.
- Supriyadi, S. (2016). *Community of Practitioners: Solusi Alternatif Berbagi Pengetahuan antar Pustakawan*. Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan, 2(2), 83-93.

Uki, Y. A. S. H. P. (2017). *Analisis Pengaruh Work Life Balance dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkomsel*. Jurnal JIBEKA, 11(1).

Yunita, P. I. (2018). *Menciptakan Keseimbangan Antara Pekerjaan Dan Kehidupan (Work-Life Balance): Apakah Faktor Situasional Pekerjaan Berpengaruh?*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 3(2), 135-144.

Sumber Skripsi, Tesis dan Disertasi:

Kurniawan, Kosasih Andi. (2014). *Pengaruh Tingkat Work-Life Balance Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Pada Perawat Rumah Sakit*. Tesis, UAJY.

Syam, M. Rory Prayogi. (2020). *Pengaruh Work-Life Balance dan Pengembangan Karir terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Kcp Gowa (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar)*.

Sumber Online:

Destinasibandung. (2019). *Aston Pasteur Rayakan Tahun Baru dengan Tema A World of Sweets*. [<https://www.destinasibandung.co.id/aston-pasteur-rayakan-tahun-baru-dengan-tema-a-world-of-sweets.html>]. Diakses pada tanggal 15 Februari 2021.

Ekonomikompa. (2018). *Kebahagiaan Karyawan Itu Penting, Ini Alasannya*. [<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/11/07/093000426/kebahagiaan-karyawan-itu-penting-ini-alasannya>]. Diakses pada tanggal 29 Januari 2021.

Jobstreet. (2014). *73% Karyawan Tidak Puas dengan Pekerjaan Mereka*. [<https://www.jobstreet.co.id/career-resources/73-karyawan-tidak-puas-dengan-pekerjaan-mereka/#.YB-dc7AzbIV>]. Diakses pada tanggal 03 Februari 2021.

Kompasiana. (2017). *Pentingnya memiliki "Work Life Balance" untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja*. [<https://www.kompasiana.com/arganazz/5a052e869b1e6761f8670fa5/pentingnya-memiliki-work-life-balance-untuk-meningkatkan-kepuasan>]

kerja?page=all#:~:text=Keseimbangan%20kehidupan%20dan%20pekerjaan%20atau,penting%20untuk%20meningkatkan%20kepuasan%20pegawai.&text=Memiliki%20work%2Dlife%20balance%20yang%20positif%20dalam%20perusahaan%20dapat%20menciptakan,retensi%20pegawai%20yang%20lebih%20tinggi.]. Diakses pada tanggal 03 Februari 2021.

Sumber Lainnya:

Pambudi, M. R. (2020). *Pengaruh Work Life Balance terhadap Kepuasan Kerja pada Perawat di Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk*. Tugas Akh