

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEBAN KERJA
ROOM ATTENDANT DI GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU**

By : Muthya Achyana
E-mail : muthyairzal@yahoo.com
Conselor : Dr.Dra.Hj.Siti Sofro Sidiq. Msi

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jln. HR.Soebrantas Km.12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293 –
Telp/Fax 0761 – 63277

ABSTRACT

One of the factors which have influence to the success level of the organization is employees performance. One of the efforts to improve the employees performance is by giving attention to workload. This research aims to determine factors influence workload of room attendant in Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

Descriptive quantitative method was used to examine the issues raised. The sampel in this research are 10 peoples and used census method. While the data collection technique in this research used questionnaires, observation, interviews and documentation. A likert scale used as a measure to determine the length of the interval.

Based on the research that has been done, to the factors that influence workload of room attendant in Grand Jatra Hotel Pekanbaru are namely external factors and internal factors. Where the eksternal factors that most influence significantly.

Keyword : Workload, Room Attendant, Grand Jatra Hotel Pekanbaru

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, industri pariwisata telah menjadi salah satu sektor yang diandalkan setiap Negara. Pariwisata adalah salah satu jenis industri yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup, serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Selanjutnya, sebagai sektor yang kompleks, pariwisata juga merealisasikan industri-industri klasik seperti industri kerajinan tangan dan cinderamata, penginapan serta transportasi.

Sektor pariwisata di Riau yang semakin berkembang terlihat dari semakin banyaknya perusahaan yang bergerak di dalam bidang pariwisata salah satunya adalah penyediaan akomodasi khususnya hotel. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya dan disediakan untuk umum namun dikelola secara komersial.

Kota Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau memiliki hotel- hotel dengan kualifikasi mulai dari kelas melati sampai hotel dengan taraf bintang 5. Peningkatan jumlah hotel di kota Pekanbaru menunjukkan bahwa permintaan akan jasa penginapan yang selalu bertambah dari tahun ke tahunnya. Berikut daftar hotel bintang 5 di kota Pekanbaru tahun 2015.

Tabel.1.1
Daftar Hotel Bintang 5 di Pekanbaru
Tahun 2015

No	Nama Hotel	Alamat
1.	Grand Jatra Hotel Pekanbaru	Jl. Jendral Sudirman No.1 Kompleks Mall Pekanbaru, Telp. +62 761 850888 (Fax) +62 761 850999.
2.	Aryaduta Hotel Pekanbaru	Jl. Diponegoro No.34 (Tel) +62 761 44200 (Fax) +62 761 44210.

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa kota Pekanbaru saat ini sudah memiliki 2 hotel dengan standar bintang 5. Perkembangan bisnis perhotelan yang pesat mendorong perusahaan untuk mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki untuk menghadapi persaingan.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kualitas manajemen perhotelan adalah pemberian beban kerja yang baik sehingga dapat memberikan kejelasan bagi para karyawan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan beban kerja, serta mencegah kemungkinan terjadinya tumpang tindih pekerjaan, pemborosan dan saling melempar tanggung jawab karyawan apabila terjadi kesalahan dan kesulitan. Menurut Permendagri No.12 Tahun 2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Kesesuaian beban kerja yang diatur oleh perusahaan terhadap kondisi pekerja perlu diperhatikan. Kemampuan seorang karyawan serta jumlah karyawan yang tepat untuk jabatan tertentu akan membantu pihak perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Ketiga macam beban kerja tersebut dapat terjadi tergantung dari deskripsi pekerjaan yang disusun oleh perusahaan. Semakin banyak deskripsi yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan terjadinya *over capacity*, demikian pula sebaliknya.

Housekeeping Department terdiri dari beberapa bagian, diantaranya adalah bagian kamar tamu (*room section*), bagian ruangan umum (*public area section*), bagian linen (*linen section*) dan bagian binatu (*laundry*). Bagian operasional yang sangat penting diperhatikan dalam *Housekeeping Department* adalah *Room*

Section. Room Section merupakan seksi yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, perawatan dan pemeliharaan kamar tamu. Karyawan yang bertugas yang menjaga, merawat, membersihkan, serta merapikan kamar-kamar tamu agar menjadi bersih, indah, dan nyaman disebut dengan *room attendant*. Dalam membersihkan dan memelihara kamar hotel, *room attendant* mempunyai kontribusi yang sangat besar untuk meningkatkan *image* hotel secara keseluruhan. Bila pelayanan tamu kurang maksimal maka tamu akan mempunyai kesan negatif dan berdampak pada turunnya tingkat hunian kamar hotel.

Tabel.1.3
Guest Comment Summary
Housekeeping Department
Januari – Desember 2015

No	Jenis Keluhan	Persentase (%)
1	<i>Cleanliness of guest room</i>	30,40
2	<i>Cleanliness of the bathroom</i>	25,01
3	<i>Attractiveness of guest room</i>	20,87
4	<i>Knowledge of staff</i>	15,53
5	<i>Easy working in the room</i>	8,19
Total		100

Berdasarkan tabel 1.3 hasil *Guest Comment* yang diisi oleh para tamu hotel sejak Januari 2015 hingga Desember 2015 didapat data bahwa hal yang paling dominan yang dikeluhkan tamu adalah mengenai tidak maksimalnya *room attendant* dalam membersihkan kamar tamu yaitu sebesar 30,40%. Keluhan lainnya adalah lambatnya pelayanan dari karyawan *room attendant*. Misalnya lambatnya permintaan pergantian linen, lambatnya pelayanan dalam mengantar peralatan yang diminta tamu (*extra bed, towel, slipper*, atau barang-barang lain yang dibutuhkan oleh tamu), tidak ada penjelasan dari karyawan apabila barang yang diminta tidak ada atau tidak

diperkenankan dikamar, lambatnya pelayanan dalam membersihkan kamar.

Tabel.1.4
Jumlah Karyawan Housekeeping
Department
Grand Jatra Hotel Pekanbaru

No	Posisi	Jumlah
1	Ass. EHK	1
2	HK Coordinator	1
3	HK Supervisor	3
4	Mini Bar Supervisor	1
5	Mini Bar Clerk	1
6	Order Taker	3
7	Room Attendant	10
8	Gardener	1
Jumlah		20

Berdasarkan tabel 1.4, *Housekeeping Department* Grand Jatra Hotel Pekanbaru terdiri dari *Executive Housekeeper, Coordinator, 3 orang Supervisor, Mini Bar Supervisor, Mini Bar Clerk, 3 orang Order Taker, 10 orang Room Attendant* dan *Gardener*.

Selama penulis melakukan observasi dilapangan, ternyata masih banyak kendala dan masalah yang dialami dalam setiap operasional hotel dalam tingkat hunian hotel yang cukup tinggi. Beberapa bulan terakhir terjadi peningkatan jumlah keluhan tamu, salah satu keluhan yang paling banyak disampaikan ialah keluhan terhadap kebersihan kamar tamu. Pembagian jumlah tenaga kerja yang ada dirasa kurang sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diinginkan, sehingga pekerjaan *room attendant* menjadi tidak maksimal.

Banyaknya jumlah kamar yang harus di bersihkan, terkadang juga membuat *room attendant* bekerja dibawah tekanan sehingga melupakan dan melalaikan *Standard Operasional Procedure* yang telah ditetapkan oleh pihak hotel. Selain keluhan dari tamu, juga timbul keluhan dari *room attendant* karena terbatasnya jam istirahat dan waktu

penyelesaian pekerjaan melebihi batas jam kerja.

Apabila hotel terus menerapkan sistem yang sama dan tidak memperhatikan beban kerja karyawan, maka kualitas kerja *room attendant* akan terus menurun dan keluhan tamu akan terus meningkat di masa yang akan datang dan ini dapat menyebabkan kerugian bagi pihak hotel sendiri. Begitu pentingnya perusahaan memperhatikan beban kerja karyawan secara signifikan maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan mengangkat judul “***Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja Room Attendant Grand Jatra Hotel Pekanbaru***”.

1.2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang diuraikan di atas, peneliti ingin melihat permasalahan di dalam Housekeeping Department Grand Jatra Hotel Pekanbaru, dan permasalahan yang akan dibahas adalah faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja *room attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru yang ditangani selama ini?

1.3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah-masalah yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- 1) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja *room attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru?
- 2) Faktor apakah yang mendominasi beban kerja *room attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru?

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu peneliti hanya menganalisis apa faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja *room attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja *Room Attendant* pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru.
- 2) Untuk mengetahui faktor apakah yang mendominasi beban kerja *room attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

1.6. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi banyak pihak diantaranya:

- 1) Bagi penulis, penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggali pengetahuan yang berkaitan faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja.
- 2) Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat berguna untuk menjadi bahan referensi perusahaan dalam perencanaan sumber daya manusia lebih lanjut, terutama untuk mengetahui faktor apa saja yang mendominasi beban kerja *room attendant*.
- 3) Bagi pihak institusi pendidikan, bermanfaat sebagai bahan referensi untuk kajian penelitian yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja di hotel.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia bergerak dalam usaha menggerakkan dan mengelola sumber daya manusia di dalam suatu organisasi agar mampu berpikir dan bertindak seperti apa yang diharapkan oleh organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan terhadap

manajemen manusia. Pendekatan manajemen manusia didasarkan pada nilai manusia dalam hubungannya dengan organisasi (Sulistiyani dan Rosidah: 2003).

2.2. Beban Kerja

Menurut Permendagri No.12 Tahun 2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu (Utomo, 2008).

Pengertian beban kerja lainnya yaitu menurut Munandar (2001: 383), memberikan pengertian mengenai beban kerja seperti berikut : Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan/terlalu sedikit 'kuantitatif', yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan/terlalu sedikit 'kualitatif', yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan ketrampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja.

Rodahl (1989) dan Manuaba (2000), dalam Prihatini (2007), menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi faktor-faktor sebagai berikut:

- 1) Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:
 - a) Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaan.

- b) Organisasi kerja seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.

- c) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis. Ketiga aspek ini disebut *wring stresor*.

2) Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut strain, berat ringannya strain dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi faktor somatis (Jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

Dampak negatif dari kelebihan beban kerja menurut Winaya (1989:45), beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan tenaga kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi pegawai. Dampak negatif tersebut adalah :

- a) Kualitas kerja menurun

Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja karena akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga hasil kerja tidak sesuai dengan standar

- b) Keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan.

- c) Kenaikan tingkat absensi

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini akan berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi

karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

2.3. Hotel

Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makan dan minum, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso, 2002).

Menurut Agus (2010:3) Hotel merupakan bagian yang integral dari usaha pariwisata yang dapat dikatakan sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas sebagai berikut :

1. Kamar tidur (kamar tamu)
2. Makanan dan minuman
3. Pelayanan penunjang lain :
 - a. Tempat rekreasi
 - b. Sarana olahraga, dan sebagainya.

2.4. Tata Graha (*Housekeeping Department*)

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* adalah bagian atau department yang mengatur dan menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya (Agusnawar, 2000: 20).

Pengertian umum menurut Djohan T.M (1993) *Housekeeping* adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh areal umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel.

2.5. *Room Attendant* (Pramugraha)

Menurut Sulistiyono (2001:124) *Room attendant* adalah petugas kamar

tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar. *Room attendant* harus memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu dan teman sejawat. Untuk petugas pria disebut *room boy* dan wanita disebut *room maid*, sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room attendant* tersebut dilakukan oleh *Room supervisor*.

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Metode penelitian ini adalah menggunakan desain deskriptif dengan metode kuantitatif. Pada penelitian ini, penulis bermaksud untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai beban kerja *room attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Grand Jatra Hotel Pekanbaru yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No.1 Kompleks Mall Pekanbaru, Telp. +62 761 850888 (Fax) +62 761 850999. Lokasi penelitian dipilih secara purposive atau dengan sengaja mengingat pertimbangan Grand Jatra Hotel sebagai hotel bintang lima yang memiliki tingkat hunian yang tinggi di kota Pekanbaru.

Untuk memperoleh data yang diperlukan, waktu yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian dimulai dari bulan Februari s/d April 2016.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008:115) Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini, yang akan menjadi populasi penelitian adalah *room attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru

3.3.2. Sampel

Sugiyono (2008:116) memberikan pengertian sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *room attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru. Peneliti menggunakan sampel sensus yaitu sampel yang dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil yaitu kurang dari 35 orang, dengan membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Maka sampel yang digunakan peneliti berjumlah 10 orang dan staf yang lain yaitu *Executive Housekeeper* serta *Room Supervisor* sebagai *Key Informan*.

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari Grand Jatra Hotel Pekanbaru dengan penyebaran / pengisian kuesioner tentang data responden, faktor eksternal dan faktor internal beban kerja yang diberikan kepada semua *room attendant* yang menjadi sampel penelitian. Serta didukung dengan wawancara yang dilakukan kepada *Executive Housekeeper* dan *Room Supervisor*.

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder penelitian ini diambil dari beberapa buku yang terkait dengan penelitian, pihak manajemen Grand Jatra Hotel Pekanbaru, studi pustaka, jurnal, website dan artikel. Data sekunder berupa pendukung penelitian melalui penelitian-penelitian sebelumnya dapat diperoleh dari skripsi sebelumnya dan *browsing* internet guna mencari data yang mendukung penelitian.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

3.5.1. Kuisisioner / Angket

Adapun penyebaran kuisisioner ini akan di tujukan pada sampel yang telah peneliti tetapkan yaitu para staff *room attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru yang berjumlah 10 orang.

3.5.2. Observasi

Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (realibilitas) dan keasliannya (validitasnya) (Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, 2009). Merupakan metode pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung, serta pencatatan secara sistematis terhadap gejala dari objek yang diamati di Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

3.5.3. Wawancara

Teknik ini adalah cara mengumpulkan data melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data dengan sumber data yang disebut responden (Nawawi, 2001:110). Wawancara dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan mengadakan wawancara langsung dengan *Executive Housekeeper* dan beberapa staff *room attendant* Grand Jatra Hotel Pekanbaru

3.5.4. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk melengkapi data hasil wawancara serta pengamatan langsung. Instrumen yang digunakan dalam bentuk foto yang digunakan untuk mendapatkan data mengenai keadaan Grand Jatra Hotel Pekanbaru secara umum.

3.6. Teknik Analisis Data

Dalam pelaksanaan, penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh *room attendant* Grand Jatra Hotel Pekanbaru berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data.

3.7. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah upaya memberikan nilai-nilai pada variabel. dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala ordinal, skala yang berdasarkan ranking atau urutan dari jenjang yang paling tinggi ke rendah atau sebaliknya. Namun jarak antar jenjang tidak sama. Sedangkan rentang yang digunakan adalah skala Likert.

Adapun bobot yang diberi skor sebagai berikut :

1. Sangat setuju dengan skor 5 (SS)
2. Setuju dengan skor 4 (S)
3. Ragu-ragu dengan skor 3 (RR)
4. Tidak setuju dengan skor 2 (TS)
5. Sangat tidak setuju dengan skor 1 (STS)

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Tanggapan Responden Mengenai Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja *Room Attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru

4.3.1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri karyawan itu sendiri. Faktor eksternal terdiri dari tugas-tugas yang dilakukan baik yang bersifat fisik dan mental (stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pendidikan

dan pelatihan dan tanggung jawab pekerjaan), faktor organisasi kerja (masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, system pengupahan, model struktur organisasi, dan pelimpahan tugas dan wewenang) dan faktor lingkungan kerja (lingkungan fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan biologis dan lingkungan psikologis).

4.3.1.1. Tanggapan Responden mengenai Tugas-tugas yang dilakukan

NO	Indikator	Kriteria jawaban					Nilai Skor
		SS	S	RR	TS	STS	
1	Stasiun kerja	7 (35)	2 (8)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	46
2	Tata ruang	6 (30)	3 (12)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	45
3	Tempat kerja	8 (40)	2 (8)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	48
4	Alat dan sarana kerja	0 (0)	7 (28)	3 (9)	0 (0)	0 (0)	37
5	Kondisi kerja	0 (0)	10 (40)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	40
6	Sikap kerja	0 (0)	6 (24)	4 (12)	0 (0)	0 (0)	36
7	Kompleksitas pekerjaan	7 (35)	3 (12)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	47
8	Tingkat kesulitan pekerjaan	0 (0)	3 (12)	7 (21)	0 (0)	0 (0)	33
9	Pelatihan atau pendidikan	4 (20)	6 (24)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	44
10	Tanggung jawab pekerjaan	2 (10)	8 (32)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	42
Rata – rata		170	200	48	0	0	418
Persentase (%)		40,0	47,0	11,2	0	0	100
Kategori						Setuju	418

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa responden menilai tugas-tugas yang dilakukan *room attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru di rentang skor setuju. Hal tersebut dibuktikan dari skor yang diperoleh yaitu 425 poin, yang menyatakan setuju apabila skor diantara 339 – 419.

4.3.1.2. Tanggapan Responden mengenai Organisasi Kerja

NO	Indikator	Kriteria jawaban					Nilai Skor
		SS	S	RR	TS	STS	
1	Masa waktu kerja	8 (40)	2 (8)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	48
2	Waktu istirahat	3 (15)	7 (28)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	43
3	Kerja bergilir (shift)	0 (0)	10 (40)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	40
4	Sistem pengupahan	4 (20)	6 (24)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	44
5	Model struktur organisasi	0 (0)	10 (40)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	40
6	Pelimpahan tugas dan wewenang	6 (30)	4 (16)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	46
Rata – rata		105	156	0	0	0	261
Persentase		40,22	59,77	0	0	0	100
Kategori		Sangat Setuju					261

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa responden menilai faktor organisasi kerja *room attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru di rentang skor sangat setuju. Hal tersebut dibuktikan dari skor yang diperoleh yaitu 261 poin, yang menyatakan sangat setuju apabila skor diantara 252 – 300.

4.3.1.3. Tanggapan Responden mengenai Lingkungan Kerja

NO	Indikator	Kriteria jawaban					Nilai Skor
		SS	S	RR	KS	STS	
1	Lingkungan fisik	0 (0)	8 (32)	2 (6)	0 (0)	0 (0)	38
2	Lingkungan kimiawi	8 (40)	2 (8)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	48
3	Lingkungan biologis	1 (5)	9 (36)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	41
4	Lingkungan psikologis	7 (35)	3 (12)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	47
Rata – rata		80	88	6	0	0	174
Persentase		45,98	50,57	3,45	0	0	100
Kategori		Sangat Setuju					174

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa responden menilai faktor lingkungan kerja *room attendant* di Grand

Jatra Hotel Pekanbaru di rentang skor sangat setuju. Hal tersebut dibuktikan dari skor yang diperoleh yaitu 174 poin, yang menyatakan setuju apabila skor diantara 168 – 200.

4.3.2. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut *strain*, berat ringannya *strain* dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi faktor somatis (Jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

4.3.2.1. Tanggapan Responden mengenai Faktor Somatis

NO	Indikator	Kriteria jawaban					Nilai Skor
		SS	S	RR	TS	STS	
1	Jenis kelamin	6 (30)	4 (16)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	46
2	Usia	0 (0)	7 (28)	3 (9)	0 (0)	0 (0)	37
3	Ukuran tubuh	0 (0)	2 (8)	2 (6)	6 (12)	0 (0)	26
4	Status gizi	0 (0)	8 (32)	2 (6)	0 (0)	0 (0)	38
5	Kondisi kesehatan	0 (0)	10 (40)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	40
Rata – rata		30	124	21	12	0	187
Persentase		16,04	66,31	11,23	6,42	0	100
Kategori		Setuju					187

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa responden menilai faktor somatis *room attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru di rentang skor setuju. Hal tersebut dibuktikan dari skor yang diperoleh yaitu 187 poin, yang menyatakan sangat setuju apabila skor diantara 169 – 209.

4.3.2.2. Tanggapan Responden mengenai Faktor Psikis

N O	Indikator	Kriteria jawaban					Nilai Skor
		SS	S	RR	TS	ST S	
1	Motivasi	4 (20)	6 (24)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	44
2	Persepsi	0 (0)	8 (32)	2 (6)	0 (0)	0 (0)	38
3	Kepercayaan	4 (20)	6 (24)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	44
4	Keinginan	1 (5)	9 (36)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	41
5	Kepuasan	8 (40)	2 (8)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	48
Rata – rata		85	124	6	0	0	215
Persentase		39,53	57,67	2,79	0	0	100
Kategori					Sangat Setuju		215

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa responden menilai beban kerja *room attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru pada faktor psikis di rentang skor sangat setuju. Hal tersebut dibuktikan dari skor yang diperoleh yaitu 215 poin, yang menyatakan sangat setuju apabila skor diantara 210 – 250.

4.4 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja *Room Attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru

Sub-Variabel	Indikator	Skor	Hasil
Faktor Eksternal	Tugas-tugas yang dilakukan	418	Setuju
	Organisasi kerja	261	Sangat Setuju
	Lingkungan kerja	174	Sangat Setuju
	Total Skor	853	Sangat Setuju
Faktor Internal	Faktor somatis	187	Setuju
	Faktor psikis	215	Sangat Setuju
	Total Skor	402	Setuju
Jumlah Total Skor		1255	Setuju

Dari hasil penilaian total skor masing-masing variabel diatas, maka diketahui bahwa responden menilai faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja *room attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru dengan rentang skor *setuju*. Hal tersebut dibuktikan melalui perolehan total skor pada keseluruhan variable (faktor

eksternal dan faktor internal), yaitu 1.255 poin. Hal ini diperoleh dari rentang skor keseluruhan variable yang menyebutkan setuju apabila skor penilaian adalah 1019 – 1259.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari kedua faktor yang mempengaruhi beban kerja *room attendant* diatas, dalam penelitian ini faktor eksternal yaitu faktor tugas-tugas yang dilakukan, organisasi kerja dan lingkungan kerja merupakan faktor yang paling mempengaruhi *room attendant* dalam menyelesaikan pekerjaan membersihkan kamar di Grand Jatra Pekanbaru dengan total skor sebesar 853 dengan kategori sangat setuju.
2. Secara terinci terdapat suatu sub-indikator yang memperoleh nilai skor tertinggi diantara sub-indikator lainnya yakni, sub-indikator faktor organisasi kerja, lingkungan kerja (faktor eksternal) dan faktor psikis (faktor internal). Dimana responden menyatakan sangat setuju bahwa faktor-faktor tersebut mempengaruhi beban kerja *room attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran terkait beban kerja *room attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru, yakni:

1. Bagi *room attendant*, hendaknya lebih cermat dalam melaksanakan prosedur membersihkan kamar dan harus sesuai dengan Standar

Operasional Prosedur (SOP) yang ada guna meningkatkan kepuasan tamu.

2. Grand Jatra Hotel Pekanbaru harus memperhatikan lagi faktor-faktor yang menjadi faktor eksternal beban kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Maksudnya disini adalah manajemen hotel seharusnya lebih sering memperhatikan kebutuhan *room attendant* terhadap alat dan sarana kerja yang menunjang pekerjaannya, memberikan tanggung jawab pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan itu sendiri, dan pemberian jadwal kerja yang jelas. Disamping itu, kurangnya sumber daya manusia di *Housekeeping Department* Grand Jatra Hotel Pekanbaru membuat kinerja pelayanan dan pembagian tugas menjadi kurang efektif hendaknya pihak manajemen Grand Jatra Hotel Pekanbaru dapat menambah jumlah *room attendant* yang ada saat ini. Serta dengan lebih memperhatikan lagi lingkungan kerja *room attendant*, karena lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan semangat kerja *room attendant*.
3. Grand Jatra Hotel Pekanbaru juga harus memperhatikan lagi faktor-faktor yang menjadi faktor internal beban kerja *room attendant* yaitu perlu secara kontinu memberikan motivasi kepada staff *room attendant*, memperhatikan kesejahteraan karyawan seperti adanya pemberian kompensasi terhadap jam kerja yang berlebih. *Executive Housekeeper* harus mengetahui keluhan karyawan yaitu dengan melakukan komunikasi, mendengarkan keluhan karyawan, memperhatikan hak karyawan, mencari tahu keinginan karyawan terhadap

atasan maupun perusahaan serta mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar, 2000. *Operasional Tata Graha (Hotel Housekeeping Operasional)*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2003. *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Bagyono. 2002. *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta: Bandung.
- Bagyono. 2008. *Modul Penelitian Kamar untuk Tamu*. PT. Gelora Aksara Pratama: Surakarta.
- Bonar, S.K. 2001. *Manajemen Jasa Pelayanan*. Penerbit Rineka Cipta: Jakarta
- Emzir.2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Gomes, Faustino Cardoso, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Komar, Richard. 2006. *Hotel Management*. PT.Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta.
- Kusmayadi, Endar Sugiarto. 2000. *Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Gramedia Pustaka: Jakarta.
- Mangkuprawira, S. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Menpan, 1997. *Definisi Beban Kerja*. <http://www.bkn.go.id>.
- Nawawi, Hadari. 2008. *Perencanaan SDM Untuk Organisasi Profit yang Kompetitif*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Pariwisata & Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/ HM.001/ MPEK/

- 2013 tentang Standar Usaha Hotel.
- Permendagri No.12 Tahun 2008 tentang Pedoman Analisis Beban Kerja
- Prihatini, Lilis Dian. 2007. Analisis Hubungan Beban Kerja dengan Stress kerja Perawat di Tiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang. Tesis. Universitas Sumatera Utara.
- Rumekso, 2008. *Housekeeping Hotel Floor Section*. CV. Andi Offset: Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV Mandar Maju: Bandung.
- Silalahi, Ulber. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Unpar Press : Bandung.
- Simamora. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-3. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima*. LAN RI: Jakarta.
- Sofyandi, Herman. 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Penerbit Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Sulastiyono, Agus. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta: Bandung.
- Sulastiyono, Agus. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada bidang Hotel*. Alfabeta: Bandung.
- Sulistiyani, Ambar Teguh; Rosidah, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Pranada Media Group: Jakarta.
- Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.
- Usman, Purnomo Setiady Akbar. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Wardiyana. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Andi: Yogyakarta.
- Winardi. 1991. *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Mandar Maju: Bandung.
- Yoeti Oka, A. 1983. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit CV. Mandar Maju: Bandung.
- Yuniarsih, Tjutju. Suwatno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Alfabeta: Bandung.