

ANALISIS BEBAN KERJA PUBLIC AREA ATTENDANT DI HOTEL ARYADUTA PEKANBARU

By : Herikson H Simbolon
E-mail : heriksonhamonangan@gmail.com
Conselor : Mariaty Ibrahim, S.Sos. M.Si

Department of Administration - Tourism Studies Program
Faculty of Social and Political Science
Riau University
BinaWidya Building Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5Simp. BaruPekanbaru 28293–
Phone/Fax. 0761-63277

Abstract

This research aims to determine the right number of employees which is Public Area Attendant ideal workload handled at Aryaduta Hotel Pekanbaru.

This research was used descriptive quantitative method to examined the issues. The sample in this research are 5 people and used census method. Data collection techniques in this study used observation, interviews and documentation. This research was used the exponent determinants technique (exponential smoothing), with two exponents in the human resources planning which consists of exponents workload in producing a product, as an analysis of the workload (work load analysis) and exponent of time (cycle time) to complete a product and to find the number of employees or staff that were ideal.

Based on the research that has been done, for the whole of the results and from the calculation of ideal working time for the Public Area Attendant still need 1 person, that number must be filled by Aryaduta Hotel to cover their staff workload.

Keywords: Workload, Public Area Attendant, Number of Ideal Employees

Pendahuluan

1. Latar Belakang

Industri pariwisata adalah serangkaian perusahaan yang satu sama lain terpisah sangat beraneka ragam dalam skala, fungsi, lokasi, dan bentuk organisasi, namun mempunyai kaitan fungsional terpadu dalam menghasilkan berbagai barang atau jasa bagi kepentingan kebutuhan wisatawan dalam perjalanan dan keperluan lainnya yang berkaitan. Salah satu industri pariwisata yaitu jasa perusahaan akomodasi yang

menjadi tempat para wisatawan menginap didaerah tujuan wisata. Jenis jenis akomodasi meliputi hotel, motel, losmen, pondok remaja, bumi perkemahan, wisma, apartement, mess. Usaha jasa akomodasi memberikan pelayanan kepada tamu yang menginginkan penyewaan penginapan (tempat tinggal) baik dalm jangka waktu pendek maupun agak lama. Jasa akomodasi termasuk sarana pokok kepariwisataan. Ini berarti hidup dan kehidupannya tergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan yang

datang. Pekanbaru merupakan kota bisnis, dengan kata lain kebanyakan orang datang ke Pekanbaru ini bukanlah untuk liburan melainkan untuk bekerja. Industri perhotelan di Pekanbaru juga cukup meningkat dalam kurun waktu 10 tahun terakhir. Banyaknya hotel yang di bangun di Pekanbaru maka semakin meningkat pulalah persaingan antara hotel hotel yang ada di Pekanbaru. Salah satu hotel di Pekanbaru yaitu Hotel Aryaduta Pekanbaru. Hotel Aryaduta memiliki lingkungan yang rapi dan bersih demi kenyamanan tamu dan pengunjung agar mereka tidak kecewa dengan apa yang sudah mereka bayar. Hotel Aryaduta memiliki fasilitas-fasilitas yang tidak kalah dengan hotel lain. Hotel Aryaduta memiliki lahan yang luas, yang didalamnya terdapat kolam renang dan *mini soccer field*. Fasilitas pendukung lainnya di Hotel Aryaduta sangatlah tidak mengecewakan. Fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Aryaduta Pekanbaru tentunya harus memiliki kerapian dan kebersihan, agar para tamu nyaman dalam menggunakan fasilitas-fasilitas tersebut.

Semua fasilitas yang ada di Hotel Aryaduta Pekanbaru merupakan tanggung jawab dari *Housekeeping Department*. Semua tentang kerapian dan kebersihan area hotel merupakan tanggung jawab dari *Housekeeping Department*. Lalu *Housekeeping Department* itu terbagi menjadi beberapa bagian. Bagian-bagian yang ada di Department Housekeeping di Hotel Aryaduta Pekanbaru yaitu *room divison, linen attendant, gardener, pool guard, order taker, dan public area attendant*. Semua bagian-bagian tersebut merupakan yang bertanggung

jawab atas kebersihan dan kerapian fasilitas-fasilitas yang ada di Hotel Aryaduta Pekanbaru.

Untuk melakukan *excellent service, public area attendant* harus melakukan yang terbaik dalam mengerjakan pekerjaan yang telah dimandatkan kepadanya. Bukan hanya soal melakukan pekerjaan, seorang *public area attendant* juga harus mampu meningkatkan pelayanannya kepada tamu dalam hal bertegur sapa dengan tamu, dalam hal memenuhi semua kebutuhan tamu saat diperlukan dan masih banyak lainnya.

Public Area Attendant bertanggung jawab atas kebersihan *lobby, rest room, restaurant, lounge, back offices, business centre, meeting room, ballroom, emergency exit, elevator, mushola, atm centre, parking area*. Semua area tersebut harus rutin dibersihkan agar tidak mengganggu kenyamanan tamu. Kebersihan area-area tersebut akan meninggalkan kesan yang baik kepada tamu. Kesan baik itu yang di perlukan untuk kunjungan tamu berikutnya.

Public Area Attendant di hotel Aryaduta Pekanbaru memiliki banyak tanggung jawab dalam hal kebersihan di area hotel tersebut. Maka dengan itu diperlukan jumlah tenaga kerja yang sesuai dengan banyaknya tanggung jawab tersebut. Jika jumlah tenaga kerja tidak sesuai dengan banyaknya tanggung jawab yang diberikan, maka akan ada pekerjaan-pekerjaan yang terbengkalai. Jumlah pekerja yang sedikit akan menyebabkan ketidakmaksimalan dalam mengerjakan pekerjaan-pekerjaan yang diberikan. Dengan alasan tersebut, kurangnya jumlah karyawan akan berdampak kepada kenyamanan tamu.

Dalam pelayanannya kepada tamu, *public area attendant* tiga *shift*, jika pembersihan dilakukan setiap *shift* maka *spot-spot* yang tidak bersih akan tidak tampak. Jika pembersihan dilakukan dengan teratur dan teroganisir maka hal-hal yang tidak diinginkan tidak akan terjadi seperti terdapat area yang kurang bersih di *lobby*, dan itu menimbulkan *complaint* dari tamu. Pembersihan rutin setiap *shift* juga diperlukan karena area-area yang dimandatkan kepada *public area attendant* sangatlah vital, area-area tempat para tamu berlalu-lalang, area dimana para tamu dapat menikmati fasilitas hotel dengan tenang, oleh sebab itu pembersihan tiap rutin ini diperlukan. Tetapi dengan pekerjaan yang rutin dilakukan dan banyaknya area pekerjaan yang ingin dibersihkan maka pekerjaan yang dilakukan oleh *Public Area Attendant* jauh dari kata maksimal. Masih banyak area-area yang belum dibersihkan, masih ada *spot-spot* yang tidak enak dipandang mata, masih ada area-area yang belum terjamah oleh pembersihan rutin. Kemungkinan karena banyaknya pekerjaan yang dilakukan, *public area attendant* kekurangan jumlah pegawai.

Jumlah *Public Area Attendant* di Hotel Aryaduta Pekanbaru yaitu berjumlah 5(lima) orang. Dengan jumlah yang demikian *public area attendant* diharapkan mampu mengerjakan pekerjaan yang sudah diberikan oleh atasan. Pembersihan rutin, *project cleaning*, dan pembersihan fasilitas pendukung lainnya harus dilakukan dengan jumlah orang yang demikian.

Pembagian *shift Public Area Attendant* di Hotel Aryaduta Pekanbaru yaitu :

- M1 (*morning shift*) : 07.00 – 15.00 Wib
- M (*morning shift*) : 08.00 – 16.00 Wib
- Md (*middle shift*) : 10.00 – 18.00 Wib
- A (*afternoon shift*) : 15.00 – 23.00 Wib
- N (*night shift*) : 23.00 – 07.00 Wib

Sumber : *Housekeeping Department, Hotel Aryaduta Pekanbaru*

Dengan personil yang sedikit tentunya area area yang menjadi tanggung jawab dari *Public Area Attendant* akan sulit sekali di maksimalkan. Pembagian *shift* pekerjaannya yaitu dengan menggunakan hitungan 6-1. Dengan menggunakan hitungan 6-1 berarti *Public Area Attendant* di Hotel Aryaduta Pekanbaru mendapat 6 hari kerja dan satu hari libur(*day off*). Menggunakan hitungan 6-1 berarti dapat dipastikan setiap hari ada satu orang staff yang mendapat libur(*day off*). Maka dengan demikian, jika salah seorang dari *Public Area Attendant* tersebut libur (*day off*) maka otomatis yang masuk hanya 4(empat) orang yang berarti 1(satu) orang *shift* pagi, 1(satu) orang *shift* middle, 1(satu) orang *shift* sore dan yang 1(satu) lagi *shift* malam. Apabila salah seorang dari *Public Area Attendant* tersebut tidak dapat masuk kerja dengan alasan sakit atau dengan alasan lainnya maka staff yang lainnya akan mencoba merangkap pekerjaan yang tidak terselesaikan dengan misalnya menambah jam kerja. Maka dengan demikian beban kerja yang mereka emban akan meningkat, membuat kemungkinan adanya

ketidakmaksimalan pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dengan jumlah yang demikian, *Public Area Attendant* juga sulit sekali dalam mendapatkan cuti dari hotel, hanya jika hotel dalam keadaan *low occupancy* maka *Public Area Attendant* tersebut diberikan cuti. Dengan jumlah *Public Area Attendant* yang sedikit tersebut sering juga didapati para staff *Public Area Attendant* di Hotel Aryaduta Pekanbaru bekerja melebihi waktu kerjanya. Misalnya, dalam satu *shift* terdapat delapan jam kerja, tetapi *Public Area Attendant* di Hotel Aryaduta Pekanbaru bekerja melebihi dari waktu kerja yang ditentukan. Fenomena lainnya yang terjadi banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan, besarnya beban kerja sementara SDM kurang memadai, pembagian jadwal kerja yang sering berubah-ubah sesuai kondisi kerja. Jika jumlah *Public Area Attendant* kurang maka service yang prima akan sulit sekali diterapkan kepada tamu. Tidak adanya *excellent service* dari *Public Area Attendant* akan mengganggu kenyamanan tamu yang menginap

Dengan jumlah *Public Area Attendant* yang kurang maka pekerjaan yang diberikan akan selalu tidak maksimal dengan kata lain akan banyak area area yang kurang dibersihkan.. Oleh karena itu dapat diasumsikan Hotel Aryaduta Pekanbaru kekurangan staff di posisi *Public Area Attendant*. Dengan adanya masalah-masalah yang muncul diatas maka peneliti ingin meneliti tentang “*Analisis Beban Kerja Public Area Attendant di Hotel Aryaduta Pekanbaru*”.

2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian masalah diatas penulis ingin mengetahui permasalahan yang ada di *Houekkeeping Depatment* di Hotel Aryaduta Pekanbaru. Permasalahan yang akan dibahas yaitu bagaimana beban kerja *Public Area Attendant* yang ada di Hotel Aryaduta Pekanbaru?.

3. Idenifikasi Masalah

Dengan *job description* yang sedemikian banyak maka diperlukan *Public Area Attendant* yang mampu mengimbangi banyaknya *job description* tersebut. Mengimbangnya tentu dengan banyak jumlah karyawan yang sesuai dengan *job description*nya tersebut. Dari uraian diatas dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang ingin dikaji, yaitu sebagai berikut:

1. Berapa banyak jumlah ideal *Public Area Attendant* yang diperlukan berdasarkan pengukuran beban kerja?
2. Bagaimana pihak manajemen menyikapi ketersediaan jumlah *Public Area Attendant* di Hotel Aryaduta Pekanbaru?

4. Batasan Masalah

Penelitian ini terfokus pada masalah beban kerja *Public Area Attendant* di Hotel Aryaduta Pekanbaru. Beban kerja dianalisa karena beredar isu kurang maksimalnya kinerja *Public Area Attendant* yang ada di Hotel Aryaduta Pekanbaru. Penelitian ini dibatasi pada pengukuran beban kerja berdasarkan waktu yang digunakan yang nantinya dikaitkan pada jumlah ideal *Public Area Attendant* Di hotel Aryaduta Pekanbaru.

5. Manfaat dan Tujuan Penelitian

- a. Berdasarkan perumusan masalah yang terdapat pada uraian sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :
 1. Mengetahui jumlah ideal *Public Area Attendant* yang diperlukan berdasarkan pengukuran beban kerja di Hotel Aryaduta Pekanbaru.
 2. Memberi saran kepada pihak manajemen dalam menyikapi ketersediaan jumlah *Public Area Attendant* di Hotel Aryaduta Pekanbaru.
- b. Manfaat penelitian yang akan dilakukan yaitu :
 1. Bagi penulis berguna untuk menambah wawasan dalam dunia perhotelan.
 2. Bagi perusahaan diharapkan sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Aryaduta Pekanbaru.
 3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan tentang beban kerja

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Beban Kerja

Menurut **Munandar(2001:383)** beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Menurut **Hasibuan (2005 : 116)** analisis beban kerja adalah penentuan jumlah pekerja yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu

pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Sementara **Komarudin (1996:235)** mengemukakan bahwa analisa beban kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu atau dengan kata lain analisis beban kerja bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalia dan berapa jumlah dan tanggung jawab atau beban kerja yang tepat dilimpahkan kepada seorang petugas. Dalam perencanaan SDM untuk memperhitungkan kebutuhan tenaga kerja dalam suatu pekerjaan pada sebuah organisasi/perusahaan maka dibutuhkan Teknik Eksponen Penentu (*Exponential Smoothing*). **Nawawi (2008:194)**

2. Pengertian Housekeeping

Menurut **Rumekso(2001:4)** *Housekeeping department* adalah department yang bertugas menyiapkan kamar kamar yang akan dijual, lengkap dengan fasilitas yang diperlukannya toilet umum. Lebih dari itu *Housekeeping Departement* mempunyai tugas dan tanggung jawab atas seluruh areal hotel, baik yang berada diluar bangunan seperti area parkir, kebun atau taman, kolam renang, tenis court, maupun yang berada didalam bangunan gedung yaitu kamar kamar, ruangan ruangan yang disewa seperti fitness centre, meeting room dan lain lain.

3. Pengertian Public Area Section

Menurut **Rumekso(2001:14)** tugas pokok daripada seksi ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung maupun di dalam gedung kecuali kamar tamu.

4. Pengertian Hotel

Hotel merupakan bagian dari integral dari usaha pariwisata yang dapat dikatakan sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersilkan dengan menyediakan fasilitas kamar tidur, makanan dan minuman dan pelayanan penunjang lainnya. Hotel atau usaha akomodasi merupakan usaha jasa pelayanan yang sangat rumit pengelolaannya, dan seluruh fasilitasnya kemungkinan disediakan untuk umum selama 24 jam **Agus(2010)**.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, masalah yang diteliti lebih umum memiliki wilayah yang luas, tingkat variasi yang kompleks. Penelitian kuantitatif lebih sistematis, terencana, terstruktur, jelas dari awal hingga akhir penelitian. Akan tetapi masalah-masalah pada metode penelitian kuantitatif berwilayah pada ruang yang sempit dengan tingkat variasi yang rendah, namun dari penelitian tersebut nantinya dapat berkembang secara luas sesuai dengan keadaan di lapangan.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan, waktu yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian dimulai dari bulan April s/d Mei 2016, yang menjadi objek penelitian adalah Hotel Aryaduta Pekanbaru yang beralamat jl. Diponegoro No. 34 Pekanbaru, Riau.

3. Populasi

Nazir(1983:193) Populasi adalah kumpulan individu yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, yang akan menjadi populasi penelitian adalah staff *Public Area Attendant* di

Hotel Aryaduta Pekanbaru yaitu berjumlah 5 orang.

Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
Analisis Beban Kerja	Waktu kerja	Wawancara Observasi Dokumentasi
	Waktu terbuang	
	Waktu istirahat	
	Waktu urusan pribadi	

Analisis beban kerja dihitung dengan waktu kerja, ditambah waktu kerja yang terbuang, ditambah waktu kerja yang dipakai untuk istirahat, dan ditambah dengan waktu kerja yang dipakai untuk urusan pribadi. Semuanya dijumlahkan dan hasil akhir dari penjumlahan dapat dilihat berapa jumlah ideal yang diperlukan oleh *Housekeeping Department* di posisi *Public Area Attendant* di Hotel Aryaduta Pekanbaru.

PEMBAHASAN

1. Identitas Responden

Peneliti memasukkan identitas responden yang semuanya berjenis kelamin laki-laki berdasarkan usia dan pendidikan, dikarenakan menurut peneliti hal tersebut bisa

mempengaruhi hasil kinerja dan beban kerja yang ditangani. Respondennya yaitu *Public Area Attendant*.

2. Deskripsi Kerja

Dari hasil penjumlahan dari Tugas *General* ditambah Tugas *Project Cleaning* ditambah *Cleaning Ballrom* ditambah dengan *Big Project public area attendant* yaitu : $78300 + 135200 + 18305 + 2340 = 111565$ menit : 60 = 1860 jam / bulan

Dengan demikian perlu diukur/dihitung waktu yang dipergunakannya, yang dari hasil observasi diasumsikan setiap SDM dalam bekerja membutuhkan waktu sebagai berikut:

- 1) Waktu bekerja efektif yang dipergunakan agar satu produk (barang) dapat diselesaikan (*cyle time*).

.....
..... 1860 jam.

- 2) Waktu terbuang dalam melaksanakan pekerjaan (*non cyletime*) adalah 40% dari 1860 jam

.....
.....744 jam.

- 3) Waktu istirahat dalam melaksanakan pekerjaan adalah 20% dari 1860 jam

.....
.....372 jam.

- 4) Waktu yang digunakan untuk urusan pribadi adalah 20% dari 1860 jam

.....
..... 372Jam.

Jumlah waktu yang diperlukan seluruhnya adalah 3348 jam.

- a) Jika jam kerja setiap hari 24 jam dan hari kerja sebulan rata-rata 30 hari, maka diperlukan tenaga kerja untuk menghasilkan satu produk adalah:

$3348 \text{ jam} \times 1 \text{ orang} = 4,7$ digenapkan 5 orang.

24×30

- b) Jika ketidak hadirannya (sakit, bolos dll) diperkirakan 10% maka diperlukan tambahan sebanyak $0,5 = 1$ orang sehingga menjadi 6 orang untuk dapat menyelesaikan satu produk selama satu bulan.

Maka, hasil dari perhitungan waktu kerja ideal *public area attendant* dari seluruh tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan ternyata membutuhkan jumlah staf 6 orang.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan, penulis menyimpulkan hasil perhitungan waktu kerja ideal untuk *Public Area Attendant* membutuhkan 6 orang. Hasil wawancara dengan *Executive Housekeeper*, mengatakan bahwa kekurangan jumlah anggota tidak terlalu mempengaruhi kinerja dari *Public Area Attendant*, *leader*lah yang menjadi kunci utama dari keseluruhan operasional.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan kepada *management* Hotel Aryaduta Pekanbaru agar menambah jumlah karyawan diposisi *public area attendant*. tentunya dengan kemampuan dan kegigihan kerja yang baik agar dapat memaksimalkan pekerjaan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2006. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Alfabeta. Bandung
- Bagyono. 2005. *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta. Bandung
- Kuncoro, Mudrajat. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit Airlangga. Jakarta
- Mamang Sangadji, Etta & Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Menpan. 1997. Definisi Beban Kerja. <http://www.bkn.go.id>. (diakses pada tanggal 5 april 2016)
- Nawawi, Hadari. 2001. *Perencanaan SDM Untuk Organisasi profit dan Kompetitif*. Gajah Mada University press. Yogyakarta
- Nazir, Moh. 1983. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor
- Permendagri. 2008. Peraturan Dalam Negeri Nomor 12/2008 tentang Pedoman Analisis Beban Kerja di Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah <http://ebookbrowse.com/Permendagri-no-12-tahun-2008-tentang-pedoman-analisi-beban-kerja-dilingkungandepdagri-pemdapdf-d327286472>. diakses pada tanggal 5 april 2016.
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Rowley, Chris & Jackson, Keith. 2012. *Manajemen SumberDaya Manusia The Key Concept*. Pt Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Simamora H. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Sulastiyono, Agus. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Hotel*. Afabeta. Bandung
- Sunyoto Munandar, Ashar. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Penerbit Universitas Indonesia. Jakarta
- Suwatno. 2003. *Manajemen Suber Daya Manusia*. Penerbit Erlangga. Jakarta.