

**ANALISIS BEBAN KERJA DAN KEBUTUHAN ROOMBOY DI
HOUSEKEEPING DEPARTMENT PREMIER BASKO HOTEL PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan Pada
Program Studi Manajemen Perhotelan Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang*



Oleh:

**YUKE PERMATA LISNA
99127/2009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN (D4)
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

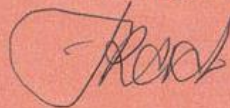
**ANALISIS BEBAN KERJA DAN KEBUTUHAN *ROOMBOY* DI
*HOUSEKEEPING DEPARTMENT PREMIER BASKO HOTEL PADANG***

Nama : Yuke Permata Lisna
NIM/BP : 99127/2009
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik

Padang, April 2014

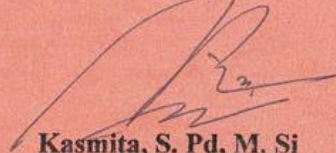
Disetujui Oleh

Pembimbing I



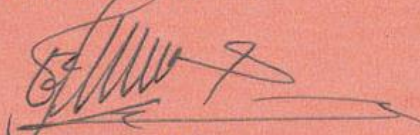
Dra. Ira Meirina Chair, M. Pd
NIP. 19620530 198803 2 001

Pembimbing II



Kasmita, S. Pd, M. Si
NIP. 19700924 200312 2 001

Ketua Jurusan KK FT UNP



Dra. Ernawati, M. Pd
NIP. 19610618 198903 2 002

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Kesejahteraan Keluarga
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan *Roomboy* di
Housekeeping Department Premier Basko Hotel
Padang

Nama : Yuke Permata Lisna

NIM/BP : 99127/2009

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Jurusan : Kesejahteraan Keluarga

Fakultas : Teknik

Padang, April 2014

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dra. Ira Meirina Chair, M. Pd	1. (.....)
2. Sekretaris	: Kasmita, S. Pd, M. Si	2. (.....)
3. Anggota	: Wiwik Gusnita, S.Pd, M.Si	3. (.....)
4. Anggota	: Haswirman, SH	4. (.....)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186 FT: (0751) 7055644, 445118 Fax 7055644
E-mail : info@ft.unp.ac.id



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

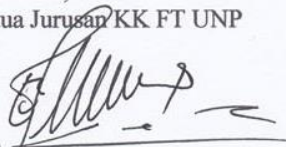
Nama : Yuke Permata Lisna
NIM/TM : 99127/2009
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul :

“Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan *Roomboy* di *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan KK FT UNP


Dra. Ernawati, M.Pd
NIP.19610618 198903 2 002

Saya yang menyatakan,



Yuke Permata Lisna
NIM 99127

ABSTRAK

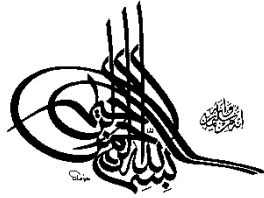
Yuke Permata Lisna, 2014 : Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan *Roomboy* di *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap *roomboy* yang bekerja untuk membersihkan kamar di *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang dengan jumlah kamar yang harus dibersihkan sebanyak 18 kamar, sementara tidak seharusnya satu orang *roomboy* membersihkan kamar sebanyak itu dalam satu section pada *morning shift*. Hal ini memberikan dampak pada pengerjaan kamar yang kurang bersih sehingga menyebabkan adanya keluhan tamu. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui seberapa besar beban kerja yang diberikan kepada *roomboy* dan produktifitas kerja *roomboy* di *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang. Penelitian ini terdiri dari 2 indikator dari analisis beban kerja dan kebutuhan *roomboy* yaitu : jumlah pekerjaan (jumlah kamar) dan waktu bekerja (per jam).

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah data *room occupancy* mengenai jumlah kamar terhuni, jumlah kamar *check out* beserta persentase kamar terhuni yang berasal dari pihak *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang. Jenis data yang akan dipergunakan dalam penelitian adalah data sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dokumentasi dan observasi. Dokumentasi yaitu pengumpulan data perusahaan mengenai jumlah kamar terhuni, jumlah kamar *check out* beserta persentase kamar terhuni dari bulan Januari-Desember 2013. Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan untuk mengamati waktu kerja *roomboy* di *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskriptif menggunakan data sekunder.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa 1) tugas-tugas pokok *roomboy* dalam penelitian ini yaitu membersihkan kamar terhuni (*occupied*), kamar *check out*, dan kamar kosong pada satu section (*morning shift*). 2) penggunaan waktu kerja produktif *roomboy* berdasarkan beban kerja yang diberikan adalah selama 360 menit. 3) Jumlah kebutuhan *roomboy* ideal di *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang adalah 11 orang dalam satu section pada *morning shift*.

KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah, dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan bimbingan, rahmat, dan izinNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan Roomboy di Housekeeping Department Premier Basko Hotel Padang.”**

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Ganefri, M.Pd., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Prodi Manajemen Perhotelan dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Kasmita, S.Pd., M.Si, selaku Penasehat Akademik dan sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Wiwik Gusnita, S.Pd., M.Si, dan Bapak Haswirman, SH, selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
7. *Executive Housekeeper, Roomboy, Supervisor Floor*, dan karyawan *Housekeeping Department* di Premier Basko Hotel Padang yang telah memberikan dukungan dan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Papa, mama dan adik-adik tercinta yang selalu memberikan dukungan moril dan materil serta do'a-doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Semua rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan angkatan 2009 dan 2010 khususnya Desi, Yuzia, Feri, Vika, Trady, Melati, Siti dan Meri yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat dan doa kepada penulis.
10. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang Bapak/ Ibu dosen dan rekan-rekan berikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, April 2014

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Peneltian.....	11
1. Tujuan Umum	11
2. Tujuan Khusus	12
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	14
1. Beban Kerja	14
2. <i>Work Sampling</i>	17
3. <i>Roomboy</i>	20
4. Kebutuhan Jumlah <i>Roomboy</i>	28
B. Kerangka Konseptual	33
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian	35
C. Defenisi Operasional Variabel	35
D. Populasi dan Sampel Penelitian	37
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	38
F. Instrumen Penelitian.....	39

G. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Hasil penelitian	43
1. Gambar Umum Lokasi Penelitian.....	43
2. Analisis Deskriptif Data Beban Kerja dan Kebutuhan <i>Roomboy di Housekeeping Department Premier Basko Hotel</i> Padang	44
B. Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Keluhan tamu mengenai kondisi kamar	8
2. Data karyawan <i>room attendant</i> di <i>Housekeeping Department</i>	9
3. Daftar jenis dan frekuensi pembersihan ruangan	29
4. Contoh data <i>room occupancy</i> hotel.....	31
5. Kisi-kisi instrumen penelitian	39
6. Data jumlah kamar Premier Basko Hotel Padang 2014.....	44
7. Data <i>room occupancy</i> tahun 2013.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Kerangka konseptual	34
------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Izin Penelitian	60
2. Surat Izin Melaksanakan Penelitian di Premier Basko Hotel Padang	61
3. Pedoman Observasi	62
4. <i>Room Type</i> Premier Basko Hotel Padang 2014.....	64
5. Data <i>Room Occupancy</i> Premier Basko Hotel 2013.....	65
6. Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> Premier Basko Hotel Padang.....	78
7. Kartu Konsultasi.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan salah satu akomodasi bagi orang-orang yang melakukan perjalanan untuk berbagai tujuan. Perusahaan hotel terdiri dari bangunan yang dapat digunakan sebagian atau seluruhnya untuk menyelenggarakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya. Menurut Grolier Elektronik Publishing Inc yang dikutip oleh Agus Sulastiyono (1999: 6), “Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum. Keseluruhan jasa pelayanan akomodasi yang diselenggarakan dan diperuntukkan untuk umum serta pengelolaannya dilakukan dengan tujuan memperoleh keuntungan”.

Sedangkan pengertian hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 adalah sebagai berikut: “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

Sumatera Barat memiliki prospek pariwisata yang menjanjikan, dengan sejumlah objek wisata yang dimilikinya, dan sejak mulai beroperasinya Bandara Internasional Minangkabau, terjadi peningkatan jumlah penerbangan

pesawat dan jumlah wisatawan ke Sumatera Barat, yang mana mereka membutuhkan penginapan. Dengan alasan itu maka didirikanlah Premier Basko Hotel di kota Padang untuk menjawab kebutuhan kamar Hotel yang kerap kali kurang.

Pembangunan Premier Basko Hotel Padang mulai dilakukan pada 1 Juli 2008 oleh Waskita Karya dan selesai pada 27 Juni 2009. Premier Basko Hotel Padang dipimpin oleh pimpinan perusahaan Basko Grup, H. Basrizal Koto yang menempati lokasi strategis di pintu gerbang kota Padang. Premier Basko Hotel Padang merupakan tempat hunian asri dan mall terlengkap dan termegah di kota Padang. Sebagai sebuah hotel yang sedang mengajukan klasifikasi hotel berbintang lima di kota Padang, Premier Basko Hotel membidik semua segmen pasar, yaitu dari segmen pemerintah, travel, perusahaan, dan perorangan. Oleh karena itu, diperlukan kesiapan dan kerja keras dari manajemen hotel dalam mengelola operasional hotel.

Hotel bersifat komersil yang menyediakan fasilitas kepada tamu seperti kamar tidur (*bed room*), makanan dan minuman (*food and beverages*) serta penunjang lainnya seperti tempat rekreasi, fasilitas olahraga, fasilitas *laundry* yang tujuannya untuk mendapat laba. Salah satu bagian yang sangat penting pada suatu hotel adalah *housekeeping department* karena merupakan bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, serta kenyamanan diseluruh area hotel baik yang di dalam maupun di luar gedung.

Pengertian umum dari *housekeeping* menurut Sugiarto dan Sri Sulartiningrum (1993: 203), “*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”. Jadi dapat disimpulkan bahwa *housekeeping department* bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kenyamanan pada hotel baik di kamar maupun di area-area tertentu.

Menurut Agus Sulastiyono (2007: 11), bagian Tata Graha (*Housekeeping*) adalah bagian yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu hotel, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruangan hotel. Menurut Rumecko (2001: 6), areal tugas dan tanggung jawab *housekeeping department* begitu luas, maka agar dapat menjangkau secara keseluruhan, dan agar dapat memberikan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada para tamu, serta demi kemajuan perusahaan, maka *housekeeping department* dibagi menjadi beberapa seksi dan subseksi, serta harus ditunjang oleh tenaga-tenaga yang terampil dan profesional. Menurut Agus Sulastiyono (2007: 11), tanggung jawab bagian Tata Graha (*Housekeeping Department*) dimulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja, spre, sarung bantal, gorden, menjaga kerapian, kebersihan kamar beserta perlengkapannya sampai pada program pengadaan/penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel.

Salah satu bagian operasional yang sangat penting diperhatikan dalam *Housekeeping Department Floor Section* adalah tenaga kerja yang terampil, jujur dan memiliki pengetahuan yang luas agar dapat melakukan tugasnya dengan baik terutama petugas *roomboy* yang bertugas menangani kebersihan, kerapian dan keindahan kamar.

Menurut Rumecko (2002: 7) *roomboy* dapat diartikan sebagai orang yang bertugas menjaga, merawat, membersihkan, serta merapikan kamar-kamar tamu agar menjadi bersih, lengkap, indah, dan nyaman. Menurut Agus Darsono (1995: 34), area yang menjadi tanggung jawab *roomboy* meliputi kamar-kamar tamu, koridor, *roomboy station* dan gudang di *floor*. Dalam membersihkan dan memelihara kamar hotel agar dapat dijual dan memuaskan para tamu, *roomboy* memegang peranan penting bagi kelancaran, kebersihan dan pemasukan hotel. Oleh sebab itu, banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel sangat dipengaruhi oleh kondisi kamar yang pengelolaannya dilakukan oleh *roomboy*.

Untuk menjaga mutu pelayanan setiap *roomboy* dituntut agar memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dalam membersihkan, melengkapi dan menata kamar. Seorang *roomboy* harus mengetahui peraturan atau ketentuan yang berlaku di *room section* agar setiap *roomboy* dapat melaksanakan tugas dengan baik dan tertib sehingga memberi kepuasan pada tamu dan pada pihak hotel.

Roomboy Premier Basko Hotel Padang merupakan salah satu aset perusahaan (dalam hal ini karyawan) yang juga harus dikelola dengan baik.

Usaha yang efektif dan efisien mengandung arti bahwa *output* yang dihasilkan oleh setiap karyawan memenuhi apa yang ditargetkan oleh perusahaan. Berdasarkan jumlah *output* atau hasil kerja yang mampu dihasilkan oleh setiap karyawan dalam waktu tertentu dapat diketahui berapa jumlah karyawan yang sesungguhnya diperlukan oleh perusahaan untuk mencapai target. Hal tersebut dapat dilakukan melalui suatu pengukuran beban kerja, sehingga karyawan dapat bekerja optimal sesuai kemampuannya. Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Menurut Mangkuprawira (2003: 140) bahwa : “Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat terjadi dalam tiga kondisi. Pertama, beban kerja sesuai standar. Kedua, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*). Ketiga, beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*)”. Beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak terjadinya inefisiensi kerja. Beban kerja yang terlalu ringan berarti terjadi kelebihan tenaga kerja. Kelebihan ini menyebabkan organisasi harus menggaji jumlah karyawan lebih banyak dengan produktifitas yang sama sehingga terjadi inefisiensi biaya. Sebaliknya, jika terjadi kekurangan tenaga kerja atau banyaknya pekerjaan dengan jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis bagi karyawan. Akhirnya karyawan pun menjadi tidak produktif karena terlalu lelah.

Perencanaan tenaga kerja yang baik adalah hal yang penting untuk dilakukan yaitu meliputi analisis pekerjaan dan beban kerja perusahaan secara keseluruhan. Menurut Moekijat (2008: 64), analisis beban kerja merupakan

metode yang biasa digunakan untuk menentukan jumlah atau kuantitas tenaga kerja yang diperlukan. Beban kerja yang didistribusikan secara *overload* dapat mengakibatkan ketidaknyamanan suasana kerja karena karyawan merasa beban kerja yang dilakukannya terlalu berlebihan. Beban kerja yang tidak sesuai dengan produktifitas kerja *roomboy* akan berdampak pada kurang optimalnya hasil kerja *roomboy*.

Sumber daya manusia pada *roomboy* Premier Basko Hotel Padang harus dapat dikelola dengan baik terutama agar beban kerja yang ditanggung oleh masing-masing *roomboy* sesuai dengan kapasitas yang dimiliki. Jika terjadi kelebihan beban kerja, maka para *roomboy* akan merasa kelelahan dalam melakukan tugasnya membersihkan kamar dan melayani kebutuhan tamu sehingga dapat berakibat pada menurunnya kualitas pelayanan. Sebaliknya jika terjadi kekurangan beban kerja, maka hotel menggaji karyawan dengan jumlah yang lebih banyak untuk hasil kerja yang sama atau terjadi inefisiensi biaya. Karyawan yang tidak dapat bekerja optimal sesuai kapasitasnya dapat berakibat terganggunya proses pencapaian tujuan hotel.

Menurut Wisnu (2006: 71), “Penjabaran tugas *roomboy* adalah membersihkan kamar sesuai standar dan prosedur. Perhatikan kebersihan, kerapian, kelengkapan dan fungsi serta meyakinkan kualitas pemeliharaan kebersihan kamar tamu terjaga dengan baik sesuai dengan standar yang ditentukan”.

Setelah dilakukan pra observasi lapangan, penulis melihat *Executive Housekeeper* membagi beberapa *section* bagi 7-8 orang *roomboy* setiap

harinya. *Section* berisikan jumlah kamar yang harus dibersihkan *roomboy* pada hari itu dan harus selesai. Satu *section roomboy* mendapatkan 17-18 kamar yang harus dibersihkan. Hal ini menyebabkan *roomboy* terpaksa pada bagaimana membersihkan kamar-kamar tersebut tanpa harus berlama-lama di dalamnya, karena masih banyak kamar yang juga harus dibersihkan. Hal ini juga menyebabkan kurang maksimalnya kerja *roomboy*, sehingga kualitas pemeliharaan kebersihan kamar tamu tidak terjaga dengan baik sesuai dengan standar yang ditentukan dan dapat diambil kesimpulan bahwa kamar yang akan dijual dalam kondisi tidak *ready* serta berdampak pada adanya keluhan tamu mengenai kondisi kamar.

Menurut Agus Sulastiyono (2011: 130), hotel dengan jumlah kamar tersedia 182 unit membutuhkan 15 orang pramugraha. Artinya, jika tersedia 182 kamar, maka seharusnya sebuah hotel memiliki 15 orang *roomboy* dalam satu *shift* untuk membersihkan kamar secara maksimal sesuai dengan standar dan prosedur yang telah diberikan.

Pada saat survei awal di Premier Basko Hotel Padang hanya terdapat total 11 orang jumlah *roomboy* dengan 180 jumlah kamar tersedia. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya ketidaksesuaian antara jumlah *roomboy* dengan jumlah kamar hotel yang akan dibersihkan. Hal ini juga memberikan dampak pada hasil kerja yang dilakukan dengan terburu-buru dan tidak terkontrol, sehingga mengakibatkan hal yang fatal pada persiapan penjualan kamar. Banyaknya kamar yang tidak dibersihkan secara sempurna menyebabkan adanya keluhan tamu mengenai kebersihan kamar.

Komplen atau keluhan tamu di Premier Basko Hotel Padang yang terkecil pada bulan Januari 2014 dengan jumlah keluhan 12 dan rata-rata *occupancy* 67 %. Keluhan yang terbesar pada bulan Oktober 2013 yaitu dengan jumlah 25 dan rata-rata *occupancy* 80 %. Keluhan yang terkecil kedua pada bulan Desember 2013 dengan jumlah keluhan sebesar 14. Pada bulan September 2013 terdapat 24 keluhan dengan jumlah *occupancy* 76% dan pada bulan November 2013 keluhan yang terdapat di Premier Basko Hotel Padang adalah sebesar 22. Pada bulan September 2013 - Januari 2013 rata-rata keluhan yang terdapat yaitu 19 komplen. Hal ini dapat dilihat pada Tabel. 1 dibawah ini :

Tabel 1. Keluhan tamu mengenai kondisi kamar di Premier Basko Hotel

No.	Bulan	Minggu	Occupancy	Keluhan tamu
1	September 2013	1	68%	4
		2	72%	5
		3	79%	6
		4	86%	9
2	Oktober 2013	1	75%	5
		2	73%	6
		3	77%	6
		4	97%	8
3	November 2013	1	68%	4
		2	61%	5
		3	79%	5
		4	91%	8
4	Desember 2013	1	59%	3
		2	75%	6
		3	68%	3
		4	74%	2
5	Januari 2014	1	50%	2
		2	61%	4
		3	75%	4
		4	80%	2

Sumber : *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang (2014)

Data di atas digunakan untuk memperoleh gambaran secara umum tentang jumlah keluhan yang disampaikan tamu mengenai pelayanan yang diberikan Premier Basko Hotel Padang. Hal ini harus benar-benar diperhatikan oleh pihak manajemen Premier Basko Hotel Padang terutama bagi *housekeeping department* karena semua itu menyangkut hubungan perusahaan dengan tamu dan menyangkut kelangsungan hotel itu sendiri.

Berikut data mengenai jumlah karyawan *roomboy* di *housekeeping department* Premier Basko Hotel Padang yang dapat dilihat pada Tabel. 2 dibawah ini :

Tabel 2. Data Karyawan *Room Attendant* di *Housekeeping Department*

No.	Nama	Section	Status
1	Ahadi Parma	<i>Room Attendant</i>	Kontrak
2	Amriansyah	<i>Room Attendant</i>	Kontrak
3	Dede Susanto	<i>Room Attendant</i>	Kontrak
4	Dastur	<i>Room Attendant</i>	Kontrak
5	Nico Harianto	<i>Room Attendant</i>	Kontrak
6	Doni Asmon	<i>Room Attendant</i>	Kontrak
7	Andre Pranata	<i>Room Attendant</i>	<i>Daily Worker</i>
8	Najri Hanafi	<i>Room Attendant</i>	<i>Daily Worker</i>
9	Ariswandi	<i>Room Attendant</i>	<i>Daily Worker</i>
10	Fernando	<i>Room Attendant</i>	<i>Daily Worker</i>
11	Deviana Asra	<i>Room Maid</i>	<i>Daily Worker</i>

Sumber : *Housekeeping Department* Premier Hotel Basko Padang (2014)

Berdasarkan data tentang jumlah *roomboy* di *housekeeping department* di Premier Basko Hotel Padang, diketahui bahwa terdapat perbedaan jumlah tenaga kerja yang mengerjakan jenis pekerjaan yang sama, salah satunya pekerjaan *roomboy*. Perbedaan tersebut disebabkan belum terdapatnya

ketetapan standar jumlah tenaga kerja yang mengerjakan tugas tertentu. Masalah ini mengakibatkan kurang maksimalnya hasil kerja dari karyawan *housekeeping* serta tidak terlaksananya efisiensi kerja guna peningkatan daya jual kamar. Oleh karena itu, pengukuran beban kerja perlu dilakukan kembali untuk mengetahui jumlah kebutuhan karyawan yang sesungguhnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis beban kerja dan hubungannya dengan kebutuhan jumlah karyawan, khususnya pada *roomboy section*. Oleh karena itu, penelitian ini penulis beri judul:

**“ANALISIS BEBAN KERJA DAN KEBUTUHAN ROOMBOY DI
HOUSEKEEPING DEPARTMENT PREMIER BASKO HOTEL
PADANG”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Beban kerja *roomboy* tidak sesuai dengan standar produktifitas kerja *roomboy*.
2. *Roomboy* lebih mementingkan kuantitas daripada kualitas kerjanya sehingga menyebabkan adanya keluhan tamu mengenai kondisi kamar.
3. Kamar yang akan dijual dalam kondisi tidak *ready*.
4. Target kualitas kerja *roomboy* belum tercapai.
5. Belum terdapatnya ketetapan standar jumlah *roomboy* di Premier Basko Hotel Padang.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka pada penelitian ini dibatasi pada kajian masalah mengenai pengukuran beban kerja dan jumlah kebutuhan *roomboy* di *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang ditinjau dari waktu produktif *roomboy* dalam membersihkan kamar *check out*, *occupied* dan kamar kosong.

D. Rumusan Masalah

Menyimpulkan dari identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apa saja beban kerja *roomboy* di *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang?
2. Bagaimana gambaran penggunaan waktu kerja *roomboy* di *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang?
3. Berapakah jumlah kebutuhan *roomboy* berdasarkan pengukuran beban di *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Berdasarkan perumusan masalah yang terdapat pada uraian sebelumnya, maka tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar beban kerja yang diberikan kepada *roomboy* dan produktifitas kerja *roomboy* di *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Mendeskripsikan tugas-tugas pokok pekerjaan *roomboy* di *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang.
- b. Menghitung penggunaan waktu kerja oleh *roomboy* di *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang.
- c. Menganalisis beban kerja serta mendeskripsikan jumlah kebutuhan *roomboy* ideal berdasarkan pengukuran beban kerja di *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya :

1. Bagi Hotel

Diharapkan dapat memberikan gambaran kepada organisasi dalam hal peningkatan kinerja dan kualitas sumber daya manusia.

2. Bagi Prodi Perhotelan UNP

Sebagai bahan perbandingan antara teori dan praktek dalam pemberian perkuliahan untuk mahasiswa tahun berikutnya serta bisa memberikan manfaat khususnya bagi Prodi Manajemen Perhotelan. Agar dapat memenuhi secara umum yaitu menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

3. Bagi peneliti

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan

terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah serta dapat menambah wawasan tentang permasalahan manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan.

4. Bagi peneliti lain

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian tentang beban kerja secara lebih lanjut.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Beban Kerja

Menurut Schultz dan Schultz yang dikutip oleh Suwatno dan Priansa (2011: 251) bahwa beban kerja ditempat kerja bukan saja menyangkut kelebihan pekerjaan (*work overload*), tetapi termasuk pula yang setara/sama atau sebaliknya kekurangan atau terlalu rendah/kecil pekerjaan (*work underload*). Menurut Sugianto yang dikutip oleh Suwatno dan Priansa (2011: 251) bahwa:

Beban kerja mengandung konsep penggunaan energi pokok dan energi cadangan yang tersedia. Tugas dipandang berat (*overload*) jika energi pokok telah habis dipakai dan masih harus menggunakan energi cadangan untuk menyelesaikan tugas tersebut. Sebaliknya suatu tugas dipandang ringan (*underload*) jika energi pokok masih melimpah setelah tugas diselesaikan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Cohen yang dikutip oleh Suwatno dan Priansa (2011: 251), bahwa secara konseptual beban kerja dapat ditinjau dari selisih energi yang tersedia pada setiap pekerjaan dengan energi yang diperlukan untuk mengerjakan suatu tugas dengan sukses. Hal ini berarti beban kerja dapat diubah-ubah yaitu dinaikkan atau diturunkan. Dengan cara pengaturan energi sehingga dapat dikatakan bahwa faktor tugas diberikan di sini termasuk faktor situasional.

Faktor situasional merupakan faktor penekan selain dari faktor diri pekerja. Faktor situasional terdiri dari lingkungan fisik dan lingkungan psikis.

a. Faktor lingkungan fisik

Faktor lingkungan fisik merupakan kondisi fisik di lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan dan kenyataan kerja, yang meliputi :

1) Rancangan ruang kerja (*work space design*)

Meliputi kesesuaian pengaturan susunan kursi, meja dan fasilitas kantor lainnya yang berpengaruh cukup besar terhadap kenyamanan dan tampilan kerja karyawan.

2) Rancangan pekerjaan

Meliputi peralatan kerja dan prosedur atau metode kerja.

3) Kondisi lingkungan kerja

Meliputi penerangan, sirkulasi udara, suhu ruangan dan kebisingan.

4) Tingkat *visual privacy* serta *acoustical privacy*

Berhubungan dengan faktor penglihatan dan pendengaran karyawan.

b. Faktor lingkungan psikis

Faktor lingkungan psikis merupakan hal-hal yang menyangkut hubungan sosial dan keorganisasian. Menurut Keith Davis yang dikutip oleh Suwatno dan Priansa (2011: 253) bahwa:

Terdapat beberapa kondisi psikis yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang meliputi :

- 1) Pekerjaan yang berlebihan (*work overload*).
- 2) Sistem pengawasan yang buruk (*poor quality of supervisory*).
- 3) Suasana politik yang tidak aman (*insecure politic climate*).
- 4) Kurangnya umpan balik prestasi (*insufficient performance feedback*).
- 5) Kurang tepatnya pemberian wewenang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (*inadequate authority to match responsibilities*).
- 6) Ketidak jelasan peran atau ketidak sesuaian antara status kerja dengan aspek-aspek lain (*role ambiguity*).
- 7) Frustrasi (*frustration*).
- 8) Perbedaan nilai-nilai instansi dengan nilai-nilai yang dimiliki pekerja (*differences between company's and employee's value*).
- 9) Perubahan-perubahan dalam segala bentuk (*change of any type*).
- 10) Perselisihan antar pribadi dan antar kelompok (*interpersonal and inter group conflict*).

Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Apabila sebagian besar karyawan bekerja sesuai dengan standar perusahaan, maka tidak menjadi masalah. Sebaliknya, jika karyawan bekerja di bawah standar maka beban kerja yang diemban berlebih. Sementara jika karyawan bekerja di atas standar, dapat berarti estimasi standar yang ditetapkan lebih rendah dibanding kapasitas karyawan itu sendiri.

Kebutuhan SDM dapat dihitung dengan mengidentifikasi seberapa banyak *output* perusahaan pada divisi tertentu yang ingin dicapai. Kemudian hal itu diterjemahkan dalam bentuk lamanya (jam dan hari) karyawan yang diperlukan untuk mencapai *output* tersebut, sehingga dapat diketahui pada jenis pekerjaan apa saja yang terjadi deviasi negatif atau sesuai standar.

Mangkuprawira (2003: 153) menyatakan bahwa :

Analisis beban kerja sangat erat kaitannya dengan fluktuasi permintaan pasar akan barang dan jasa perusahaan sekaligus dengan pemenuhan SDM yang diperlukan untuk memenuhi permintaan pasar komoditi. Semakin tinggi permintaan pasar terhadap komoditi tertentu, perusahaan akan segera memenuhinya dengan meningkatkan produksinya. Sejalan dengan itu jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan semakin banyak.

Menurut Agus Tulus (1996: 49), analisis beban kerja dapat dihitung dari jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan kemudian dibagi dengan berapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan seorang karyawan. Maka dari hasil tersebut didapat jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan. Hasil langsung dari analisis beban kerja adalah penetapan bilangan jumlah karyawan yang diperlukan untuk melaksanakan sejumlah pekerjaan tertentu dalam waktu khusus tertentu. Penetapan jumlah karyawan pada kenyataannya dipengaruhi oleh banyak faktor seperti perkembangan teknologi, persaingan dengan perusahaan lain, tingkat kegiatan ekonomi, dan rencana-rencana khusus pengembangan perusahaan yang akan menentukan masa depan perusahaan.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Dimana tugas atau pekerjaan tersebut dapat berupa beban fisik dan beban mental.

2. Work Sampling

Menurut Sritomo (1989: 224) sampling kerja atau sering disebut sebagai *Work Sampling*, *Ratio Delay Study* atau *Random Observation*

Method adalah salah satu teknik untuk mengadakan sejumlah besar pengamatan terhadap aktivitas kerja dari mesin, proses atau pekerja/operator. Pengukuran kerja dengan cara ini juga diklasifikasikan sebagai pengukuran kerja secara langsung. Karena pelaksanaan kegiatan pengukuran harus dilakukan secara langsung ditempat kerja yang diteliti.

Beban kerja dapat dihitung melalui metode *work sampling*. Barnes (2009: 72), menyatakan bahwa *work sampling* digunakan untuk mengukur aktifitas pegawai dengan menghitung waktu yang digunakan untuk bekerja dan waktu yang tidak digunakan untuk bekerja dalam jam kerja mereka, kemudian disajikan dalam bentuk persentase. Metode *work sampling* mengamati apa yang dilakukan oleh responden dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian melalui metode ini adalah waktu kegiatan dan kegiatannya bukan siapa yang melakukan kegiatan.

Barnes (2009: 75), menyatakan ada tiga kegunaan utama dari *work sampling* diantaranya adalah :

- a. *Activity and Delay Sampling*, yaitu untuk mengukur aktifitas dan penundaan aktifitas dari seorang pekerja. Contohnya adalah dengan mengukur persentase seseorang bekerja dan persentase seseorang tidak bekerja.
- b. *Performance Sampling*, yaitu untuk mengukur waktu yang digunakan untuk bekerja, dan waktu yang tidak digunakan untuk bekerja.
- c. *Work Measurement*, untuk menetapkan waktu standar dari suatu kegiatan.

Tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan dalam melakukan survei pekerjaan dengan *work sampling* diantaranya adalah :

- 1) Menentukan jenis personel yang akan diteliti.
- 2) Apabila jumlah personel banyak, maka perlu dilakukan pemilihan sampel sebagai subjek personal yang akan diamati.
- 3) Membuat formulir daftar kegiatan.
- 4) Melatih pelaksana peneliti mengenai tata cara pengamatan kerja dengan menggunakan *work sampling*. Petugas pelaksana sebaiknya mempunyai latar belakang pendidikan yang sejenis dengan subjek yang akan diamati untuk mempermudah dalam proses pengamatan. Setiap pelaksana peneliti mengamati 5-8 personel yang sedang bekerja.
- 5) Pengamatan dilakukan dengan interval 2-15 menit tergantung karakteristik pekerjaan. Semakin tinggi tingkat mobilitas pekerjaan yang diamati maka semakin panjang waktu pengamatan. Semakin pendek jarak pengamatan maka semakin banyak sampel pengamatan yang dapat diamati oleh peneliti, sehingga akurasi penelitian menjadi semakin akurat. Pengamatan dilakukan selama jam kerja. Apabila jenis tenaga yang diteliti berfungsi selama 24 jam maka pengamatan dilaksanakan sepanjang hari.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa *work sampling* adalah pengamatan yang dilakukan terhadap aktifitas yang dilakukan oleh karyawan selama jam kerja dengan waktu pengamatan

tertentu. Aktivitas yang akan diamati dapat dikelompokkan berdasarkan tujuan dan kebutuhan penelitian.

3. *Roomboy*

a. Pengertian dan Tugas *Roomboy*

Menurut Rumekso (2002: 7), *roomboy* (pramugraha) ialah “Petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu”. Sedangkan menurut Agus Sulastiyono (2007: 14) *roomboy* adalah “Petugas yang menjaga, memelihara kebersihan, kerapian, kelengkapan dan keindahan kamar-kamar tamu”.

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *roomboy* adalah orang yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan berbagai fasilitas-fasilitas yang ada di kamar tamu.

Sebelum melaksanakan tugasnya, seorang *roomboy* harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Persiapan diri dengan memakai seragam yang bersih dan rapi.
- 2) Potong rambut harus rapi.
- 3) Tepat waktu.
- 4) Harus mengenakan seragam saat bertugas.
- 5) Tidak memakai perhiasan dan parfum yang berlebihan.

Menurut Rumekso (2002: 9), adapun tugas dan tanggung jawab *roomboy* adalah sebagai berikut :

- a. Mengelola kamar-kamar yang menjadi tanggung jawab *roomboy* meliputi :
 - 1) Menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kelengkapan fasilitas yang ada di dalamnya.
 - 2) Melaporkan kepada atasan bila mendapati alat-alat yang rusak agar dibuat *Work Order (WO)* kepada *Engineering Department* untuk segera diperbaiki.
 - 3) Menjaga keamanan barang-barang milik hotel yang ada di dalam kamar, jangan sampai hilang atau rusak oleh tamu.
- b. Melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selama menginap.
- c. Melaksanakan perintah atasan, baik yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari maupun *extra job*, atau tugas-tugas tambahan untuk perawatan kamar.
- d. Menjaga keamanan barang-barang milik tamu di dalam kamar.
- e. Melakukan koordinasi/kerjasama dengan sesama teman dalam satu seksi seperti membantu teman lain yang belum selesai mengerjakan kamar.
- f. Melakukan kerjasama dengan bagian lain dalam satu *department* seperti kerjasama dengan *linen section*, *laundry section*, dan *public area section*.
- g. Melakukan kerjasama dengan *department* lain, seperti dengan :
 - 1) *Front office cashier* pada saat tamu *check-out*

- 2) *Bell boy* saat tamu *check-in*
- 3) *Waiter/waitress room service* ketika akan memasukan *fruit basket* untuk kamar-kamar yang akan dihuni tamu VIP.
- 4) *Repair and maintenance (engineering department)* untuk perbaikan kerusakan dalam kamar.
- 5) *Security* untuk keamanan diseluruh *floor area* dimana *roomboy* bertugas, apalagi bila ada tamu yang perlu mendapat perhatian khusus.

Petugas *roomboy* berhubungan langsung dan melayani tamu lebih dekat dari pada petugas lainnya. Untuk itu pelaksanaan tugas *roomboy* dibagi kedalam 3 *shift*, yakni :

- a) *Morning Shift* dengan jam kerja :
 - (1) Jam 07.00-15.00
 - (2) Jam 08.00-16.00
- b) *Evening Shift* dengan jam kerja :
 - (1) Jam 15.00-23.00
 - (2) Jam 16.00-24.00
- c) *Night Shift* dengan jam kerja :
 - (1) Jam 23.00-07.00
 - (2) Jam 24.00-08.00

Menurut Wishnu (2006: 70), tugas *roomboy morning shift* adalah :

- 1) Menerima tugas dan arahan dari *floor supervisor* termasuk menerima lembar penugasan, *room attendant report* dan kunci kamar.
- 2) Menerima pengarahan dari *floor supervisor* terhadap cara kerja sistematis dan efisien.
- 3) Melakukan *handling over* dengan *roomboy* sebelum dan setelah menyelesaikan tugas.
- 4) Selalu menyiapkan *trolley* dengan peralatan kerja, *guest supplies*, *cleaning supplies* dan *equipment* untuk menjalankan tugas.
- 5) Memeriksa status kamar di area yang ditugaskan dan melaporkan status kamar dengan kondisi yang ada.
- 6) Memeriksa dengan teliti kamar kamar yang akan dikerjakan hari itu berdasarkan *expected arrival list*.
- 7) Melaporkan kepada *floor supervisor* atas perbedaan status kamar (*discrepancy report*) yang terjadi dari data aktual kamar dengan FO.
- 8) Membersihkan kamar sesuai dengan standar dan prosedur.
- 9) Melengkapi laporan data status kamar dengan formulir *room attendant report* dan dilaporkan kepada *floor supervisor* dua kali pada siang dan sore hari.
- 10) Melaporkan kepada *floor supervisor* atas kerusakan yang terjadi di kamar koridor dan lantai.

- 11) Berkomunikasi dengan *floor supervisor* saat kamar sudah siap di jual terutama pada saat *rush hour*.
- 12) Menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan perlengkapan peralatan yang diperlukan *floor section*, seperti *trolley*, *linen*, *amanities/guest supplies*, *cleaning supplies*, *cleaning agent* dan *cleaning equipment* baik di *floor station*, *pantry*, maupun di *trolley* yang disediakan di setiap lantai.
- 13) Melaporkan kepada *floor supervisor* jika ada barang tamu yang tertinggal agar disimpan di *lost and found* dan dicatat di *lost and found report*.
- 14) Melaporkan hasil pekerjaan dan mengembalikan lembar penugasan serta kunci yang digunakan pada saat mengakhiri tugas.
- 15) Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan seperti *guest supplies*, *cleaning supplies* dan peralatan yang lainnya.
- 16) Mengikuti program pelatihan (*training program*) yang diadakan oleh hotel secara rutin.
- 17) Mengikuti *briefing* setiap pagi, *handling over* di sore hari maupun pertemuan berkala, baik mingguan maupun bulanan oleh *floor supervisor* atau *executive housekeeper*.
- 18) Menjalankan prosedur keselamatan keamanan higienis dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.

- 19) Menjalankan tugas yang diberikan oleh *floor supervisor* atau *executive housekeeper*.

Tugas *roomboy morning shift* menurut Rumecko (2009: 10) :

- a) 15 menit sebelum mulai tugas harus sudah siap di *housekeeping office*, untuk tanda tangan *present list*.
- b) Mengikuti *briefing* yang diberikan oleh *floor supervisor*.
- c) Menyiapkan kamar EA (*Expected Arrival*).
- d) Mengecek kamar VIP *in house*.
- e) Mengetahui teknik kerja untuk mengatasi kendala saat bekerja.
- f) Menerima *ekstra job* dari atasan.
- g) Melihat pembagian tugas yang telah ditentukan *supervisor night shift*.
- h) Mengambil *master key* dan *form* sesuai dengan *floor section*.
- i) Mengambil *linen supplies* dan *linen form* sesuai dengan jumlah *work sheet room*.
- j) Menyiapkan *trolley* sebelum berangkat bekerja dengan merapikan *linen, supplies, carry cady* serta *amenities* yang digunakan.
- k) Mengecek kamar yang menjadi tanggung jawab dengan sopan *behavior during check-in*.
- l) Setelah selesai bekerja membuat *report* status melalui telepon yang ada di dalam kamar sesuai dengan status aktual dalam pengecekan kamar.
- m) Ikut menjaga keamanan barang-barang tamu yang ada di koridor pada saat tamu *check in* maupun *check out*.
- n) Melaksanakan perintah atasan mengenai kamar yang harus dibersihkan ataupun tugas tambahan.
- o) Memberikan informasi kepada *housekeeping office* secepatnya apabila ada kerusakan di dalam kamar.
- p) Mengisi *form* dan *log book* mengenai *room* status seperti kamar-kamar *don't disturb*, kamar EA maupun ED, *refused, extra treatment*.
- q) Menyerahkan *master key* kembali kepada HK *office*.
- r) Menyerahkan barang-barang *lost and found* kepada *housekeeping office*, serta menyerahkan *work sheet* atau *roomboy control sheet*.

- s) Tanda tangan kunci *master key* di *master key log book*.

b. Tanggung Jawab *Roomboy*

Menurut Rumecko (2002: 8), tanggung jawab *roomboy* antara lain :

- 1) Sebelum memulai bekerja harus sudah berada di *area/station* masing-masing dalam keadaan siap bekerja.
- 2) Bertanggung jawab atas pembersihan atau pemeliharaan kamar-kamar yang telah ditentukan oleh *floor section* serta keamanan dari semua barang-barang milik tamu dan inventaris hotel.
- 3) Menerima kunci-kunci kamar atau *pass-key* dari *room/floor* supervisor untuk dibersihkan dan menerima intruksi yang ada.
- 4) Pada saat permulaan *shift* yaitu sebelum memulai tugas pembersihan di kamar maka *roomboy* terlebih dahulu melakukan pengecekan awal terhadap kamar-kamar awal yang akan dibersihkan terutama dalam hal penghunian kamar (*room occupancy*), baik kamar yang berpenghuni disetiap kamar.
- 5) Melaporkan dengan segera kepada *room/floor* supervisor bila ada barang atau inventaris kamar yang hilang atau rusak yang disebabkan oleh tamu, serta melaporkan kondisi dan jumlah *occupancy* kamar sesuai dengan kenyataan di lapangan untuk kemudian dijadikan dasar atas pengisian *housekeeper report* (laporan situasi kamar menurut data *housekeeping department*).

6) Melakukan pengecekan :

- a) Pada kamar *out of order*, untuk mengetahui kekurangan yang ada pada kamar guna memproses penyelesaian *maintenance*.
- b) Pada kamar *vacant* (apakah siap dijual).
- c) *Don't disturb* (DD) sejak kapan serta bagaimana proses pembersihan kamar dan pemeliharaan kamar agar tidak berisik.
- d) *Please make-up room/please tidy room* agar segera membersihkannya sesuai dengan permintaan tamu.

7) Melaksanakan standar kondisi fasilitas kamar, yaitu :

- a) Pada kamar kosong (*vacant*).
 - (1) Semua lampu kamar dipadamkan.
 - (2) *Air conditioner* dimatikan.
 - (3) Televisi dimatikan.
 - (4) *Gordyn/vitrage* ditutup.
- b) Pada kamar isi/*occupied*.
 - (1) Hanya menghidupkan lampu malam atau *night lamp*.
 - (2) *Air conditioner* dihidupkan pada posisi minimum.
 - (3) Televisi dimatikan.
 - (4) *Gordyn/vitrage* ditutup.

8) Menyerahkan/mengirimkan linen kotor ke *laundry*.

9) Dalam pembersihan kamar :

- (a) Tidak boleh merasa ingin tahu dengan mencoba memakai/ menggunakan barang-barang tamu.
- (b) Tidak boleh beristirahat dalam kamar, sekalipun kamar dalam keadaan *vacant* (tidak berpenghuni).
- (c) Tidak boleh menyelingi pekerjaan sambil ngobrol dengan teman sekerja.

10) Membersihkan semua peralatan yang telah selesai digunakan.

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *roomboy* adalah orang yang bertugas dan bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, kelengkapan dan keamanan berbagai fasilitas-fasilitas serta barang yang ada di kamar tamu sesuai dengan standar. Tugas dan tanggung jawab *roomboy* merupakan bagian vital yang berhubungan langsung dengan tamu sehingga *roomboy* merupakan salah satu aset hotel yang mempengaruhi jumlah tamu dan tingkat *occupancy* hotel.

4. Kebutuhan Jumlah *Roomboy*

Jumlah tenaga kerja yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dapat ditentukan yaitu pertama dengan menentukan jumlah waktu yang sungguh-sungguh diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan. Waktu tersebut diperoleh berdasarkan studi waktu dan gerak. Kemudian langkah berikutnya dengan menentukan persentase dari waktu yang dipergunakan untuk kegiatan-kegiatan yang tidak langsung berhubungan

tetapi bermanfaat bagi organisasi, waktu untuk menghilangkan kelelahan, dan waktu untuk keperluan pribadi.

Menurut Agus Sulastiyono (2011: 125), “Kegiatan menentukan jumlah *roomboy* yang diperlukan untuk membersihkan kamar tertentu, dapat disebut *staffing*”. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan jumlah *roomboy*, ialah :

- a. Menentukan luas dan keadaan kamar yang akan dibersihkan. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui secara pasti bentuk, luas dan situasi ruangan kamar serta kaitan atau hubungan antara satu ruangan dengan ruangan lain. Untuk membantu agar mendapatkan gambaran yang jelas tentang hal tersebut, biasanya dibuatkan gambar atau *floor plan* secara rinci.
- b. Menentukan jenis pekerjaan yang akan dilakukan. Untuk membantu menentukan jenis pekerjaan pembersihan yang akan dilaksanakan dapat dibuatkan daftar jenis dan frekuensi pembersihan untuk setiap ruangan, seperti contoh pada Tabel 3. dibawah ini:

Tabel 3. Daftar jenis dan frekuensi pembersihan ruangan

No.	Pekerjaan	Kode	Ruangan	Frekuensi
1	<i>Deep Cleaning</i>	DC	<i>Guest Room</i>	Berkala
2	<i>Dusting</i>	DT	<i>Guest Room</i>	Setiap Hari
3	<i>Vacuuming</i>	VC	<i>Guest Room</i>	Setiap Minggu
4	<i>Making Bed</i>	MB	<i>Guest Room</i>	Setiap Hari
5	<i>Shampooing</i>	SH	<i>Guest Room</i>	Setiap Bulan

Sumber : Agus Sulastiyono (2011:126)

Dari tabel diatas dapat dikelompokkan antara pembersihan yang dikerjakan setiap hari (*daily*) atau secara bulanan (*monthly*). Dengan

demikian dapat diketahui berapa jenis dan jumlah pekerjaan harian dan periodik harus dilaksanakan. Kemudian dapat ditentukan pula jenis-jenis bahan pembersih dan peralatan serta perlengkapan yang diperlukan.

- c. Tingkat produktifitas *roomboy* dimana tingkat produktivitas *roomboy* tersebut juga akan dipengaruhi oleh kemampuannya (pengetahuan, keterampilan, dan perilaku) dalam melaksanakan tugasnya membersihkan kamar-kamar tamu, dengan menggunakan seluruh peralatan dan bahan pembersih yang tersedia.
- d. Waktu/jam produktif yang dipergunakan oleh setiap *roomboy* dalam membersihkan kamar. Yang dimaksud dengan waktu produktif adalah jumlah waktu dari keseluruhan waktu kerja dalam satu *shift* yang dipergunakan untuk membersihkan kamar, atau waktu yang tersisa dari jumlah waktu kerja dalam satu *shift* (8 jam/480 menit) dikurangi dengan jumlah waktu istirahat dan waktu-waktu lainnya. Untuk lebih jelasnya, berikut disajikan perhitungan waktu kebutuhan pramugraha (*roomboy*) dalam satu *shift* :

- 1) Waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar adalah sebagai berikut :

Kamar *check out* : 36 menit

Kamar isi : 28 menit

Kamar kosong : 5 menit

2) Waktu/jam kerja setiap *roomboy* :

Jumlah jam kerja : 480 menit

Persiapan kerja : 20 menit

Transportasi : 20 menit

Istirahat makan : 60 menit

Komunikasi dengan SPV : 20 menit

Menghitung kebutuhan pramugraha harus diketahui terlebih dahulu tentang jumlah kamar yang tersedia untuk dijual, persentase kamar yang terhuni, jumlah kamar terhuni, jumlah kamar kosong serta jumlah kamar yang *check out*, seperti yang dapat dilihat pada Tabel. 4 sebagai berikut :

Tabel 4. Contoh Data *Room Occupancy* Hotel

Bulan	Jumlah Kamar Tersedia	% Kamar Terhuni	Jumlah Kamar Terhuni	Kamar C/O	Kamar Kosong
Januari			4080	3984	
Februari		82		3975	
Maret				3227	
April		75		3989	
Mei			4288	4211	
Juni		78		3998	
Juli				4128	
Agustus		81		4234	
September			4586	4317	
Oktober		82		4593	
November				4626	
Desember		95		4358	
Tahunan				49640	
Harian	182				

Berdasarkan Tabel. 4 dapat dilihat jumlah kamar tersedia, persentase kamar terhuni, jumlah kamar terhuni, jumlah kamar *check out* dan jumlah kamar kosong yang merupakan data *room occupancy* hotel. Jumlah kamar tersedia, persentase kamar terhuni, jumlah kamar terhuni dan jumlah kamar kosong dapat dihitung menggunakan formula sebagai berikut :

a. Jumlah Kamar Tersedia

Jumlah kamar harian x hari dalam sebulan

Contoh : Jumlah kamar tersedia pada bulan Januari adalah :

$$\text{Jumlah kamar harian (182) x 31 hari} = 5642$$

b. Persentase Kamar Terhuni

$$\% \text{ kamar terhuni} = \frac{\text{jumlah kamar terhuni}}{\text{jumlah kamar tersedia}} \times 100$$

Contoh : Persentase kamar terhuni pada bulan Januari adalah :

$$\frac{\text{Jumlah kamar terhuni (4080)}}{\text{Jumlah kamar tersedia (5642)}} \times 100 = 72 \%$$

c. Jumlah Kamar Terhuni

$$\frac{\text{Jumlah kamar tersedia} \times \% \text{ kamar terhuni}}{100}$$

Contoh : Jumlah kamar terhuni pada bulan Januari adalah :

$$\frac{\text{Jumlah kamar tersedia (5642)} \times \% \text{ kamar terhuni (72)}}{100} = 4080$$

d. Jumlah Kamar Kosong

$$\text{Jumlah kamar tersedia} - \text{jumlah kamar terhuni}$$

Contoh : Jumlah kamar kosong pada bulan Januari adalah :

$$\begin{aligned} & \text{Jumlah kamar tersedia (5642)} - \text{jumlah kamar terhuni (4080)} \\ & = 1562 \end{aligned}$$

Berdasarkan Tabel. 4 dapat diketahui juga rata-rata lama tamu menginap (*average length of stay*) dengan menggunakan formula *simple average* sebagai berikut :

Contoh : Tanggal 1 januari 2014 tamu *check in* di Orenji Guest House

berjumlah 4 kamar, sehingga *room night sold* berjumlah 4 kamar.

Tanggal 2 januari 2014 tidak ada tamu *check in* di Orenji Guest House, sehingga *room night sold* berjumlah 8 kamar.

Tanggal 3 januari 2014 tidak ada tamu *check in* di Orenji Guest House, sehingga *room night sold* berjumlah 12 kamar.

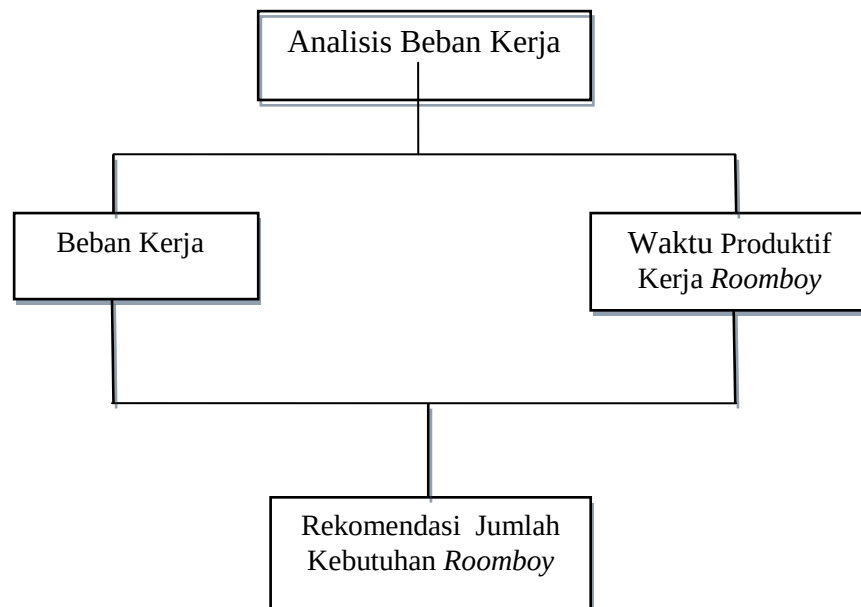
$$\text{Average length of stay} = \frac{12}{3} = 4$$

B. Kerangka Konseptual

Analisis beban kerja dapat dihitung dari jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan yakni beban kerja. Kemudian dibagi dengan berapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan seorang karyawan yakni berupa waktu produktif kerja dari karyawan tersebut. Maka dari hasil tersebut didapat jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan. Hasil langsung dari analisis beban kerja adalah penetapan bilangan jumlah karyawan yang diperlukan untuk melaksanakan sejumlah pekerjaan tertentu dalam waktu khusus tertentu.

Kerangka konseptual merupakan kerangka berpikir dalam menggambarkan antara konsep yang diteliti. Berdasarkan latar belakang

masalah dan kajian teori di atas, analisis beban kerja meliputi, beban kerja yang merupakan jumlah kamar yang akan dibersihkan oleh *roomboy* berupa kamar *check out*, kamar *occupied* serta kamar kosong. Selanjutnya waktu produktif kerja *roomboy* dalam membersihkan kamar. Sehingga dapat direkomendasikan jumlah kebutuhan *roomboy* ideal yang seharusnya. Maka kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1. sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis beban kerja dan kebutuhan jumlah *roomboy* di *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tugas-tugas pokok *roomboy* dalam penelitian ini yaitu membersihkan kamar terhuni (*occupied*), kamar check out, dan kamar kosong pada satu *section* (*morning shift*).
2. Penggunaan waktu kerja produktif *roomboy* berdasarkan beban kerja yang diberikan adalah selama 360 menit.
3. Jumlah kebutuhan *roomboy* ideal di *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang adalah 11 orang dalam satu *section* pada *morning shift*.

B. Saran

1. Kepada *Executive Housekeeper* Premier Hotel Basko Padang
 - a. Perlu adanya perhatian dari pihak *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang dalam hal penambahan jumlah *roomboy* agar *roomboy* dapat bekerja dengan maksimal sehingga dapat memberikan kepuasan kepada tamu mengenai kondisi kamar dan mengurangi jumlah keluhan tamu mengenai kebersihan kamar.

- b. Perlu adanya perhatian lebih dan pengawasan langsung dari supervisor mengenai kualitas kerja *roomboy* agar produktifitas kerja *roomboy* tetap terjaga dalam membersihkan kamar.

2. Kepada Peneliti Lainnya

Kepada para peneliti lain dapat melakukan penelitian lebih jauh mengenai kualitas dan kinerja *roomboy* di *Housekeeping Department* Premier Basko Hotel Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Bataafi, Wishnu HS. 2006. *Housekeeping Departemen Floor & Publik Area*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Barnes, Ralph M. 2009. *Motion and Time Sudy Design and Measurement of Work*. United States : John Wiley & Sons. Inc.
- Darsono. 1995. *Tata Graha*. Jakarta: Gramedia.
- Fandi, Tjiptono. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Mangkuprawira, S. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Moekijat. 2008. *Analisis Jabatan*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Rumekso. 2009. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sritomo, Wignjosoebroto. 1989. *Ergonomi Studi Gerak dan Waktu : Teknik Analisis untuk Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: PT Guna Widya.
- Sugiarto, Endar dan Sri Sulartiningrum. 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT. Gramedia Utama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- _____ 2006. *Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____ 2007. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Suwatno, Juni & Doni Priansa. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tulus, Agus. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.