

ABSTRAK

Arif, Hestian. 2016. *Analisis Beban Kerja Room Attendant Di Hotel Copthorne Orchid Penang*. Tugas Akhir, Program Studi Perhotelan Jurusan DIII Pariwisata, Fakultas Sastra Dan Budaya, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr. Bambang Suharto MM. Par dan Pembimbing II Poppy Arnold Kadir., SE., MM. Par.

Esensi dari permasalahan ini adalah tingginya beban kerja *Room attendant* di hotel Copthorne Orchid Penang yang berdampak pada kepuasan tamu, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui beban kerja *Room attendant* di hotel Copthorne Orchid Penang. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, data didalami dengan melalui wawancara mendalam, pengamatan terlibat dan studi dokumen, selanjutnya, data dianalisis dan diinterpretasi dengan teori-teori yang mendasari untuk menjawab permasalahan.

Hasil penelitian ini menunjukkan, dari analisis beban kerja *Room attendant* yang diteliti terlalu tinggi. Jumlah waktu keseluruhan yang dibutuhkan untuk membersihkan 25 kamar adalah 880 menit, sementara waktu efektif yang mengikuti standar operasional prosedur dengan kondisi *Room attendant* yang berpengalaman, dibutuhkan waktu 360 menit. Ada selisih waktu yang signifikan sebesar 608 menit untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan tersebut, artinya *Room attendant* kekurangan waktu sebesar 608 menit atau kekurangan karyawan sebanyak 3 orang untuk membersihkan 25 kamar sesuai dengan SOP. Beban kerja *Room attendant* yang tinggi ini berpengaruh pada penampilan kerja dan kualitas pelayanan yang kurang baik. Hal ini mengakibatkan keluhan tamu meningkat, ketidakhadiran karyawan rendah, ketidakpuasan tamu, dan menurunnya tingkat hunian yang berdampak terhadap pendapatan hotel tersebut, Semakin ideal rasio karyawan dengan beban kerjanya, semakin produktif kinerjanya.

Kata Kunci: Analisis Beban Kerja, *Room Attendant*, Departemen Tata Graha

ABSTRACT

Arif, Hestian. 2016. Room Attendant Workload Analysis at the Copthorne Orchid Hotel Penang. Final Assignment. Study Program of Hotel DIII Tourism Department, Faculty Of Literature and Culture, State University of Gorontalo. Supervisor Dr. Bambang Suharto, MM. Par and Co-Supervisor Poppy Arnold Kadir., SE., MM. Par.

The essence of this issue is the high of Room attendant workload at the Copthorne Orchid Hotel Penang, which have an impact on guest satisfaction, this research aimed to determine the workload Room attendant at the Copthorne Orchid Hotel Penang. The research method using a qualitative, Data elaborated through in-depth interviews, participant observation and document study, Furthermore, the data were analyzed and interpreted with the underlying theories to answer the problem.

This results indicate the analysis of workload of the Room attendant researched were too high. The amount of overall time required to clean 25 rooms is 880 minutes, while the effective time of the follow standard operating procedures with the condition Room attendant an experienced takes 360 minutes. There is a difference in time is significant that is 608 minutes to completed their works, it means Room attendant lack of time amounted to 608 minutes or employee shortages as many as 3 people to clean 25 rooms in accordance with the SOP. Room attendant workload this high impact on work performance and quality of service is poor. This resulted in increased guest complaints, lower employee absenteeism, and dissatisfaction guests, and decreased occupancy rate impact on revenue of the hotel, the more ideal ratio of employees with their workload, its performance is more productive.

Keywords: Workload Analysis, Room Attendant, Housekeeping Department

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Beban Kerja *Room Attendant* Di Hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia".

Oleh

HestianArif

NIM. 331313012

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



Dr. Bambang Suharto, SST.,M.M.Par
NIP. 19720303 200312 1 001

Pembimbing II



Poppy Arnold Kadir., SE.,MM.Par
NIP. 19760802 200812 2 001

Mengetahui
Ketua Jurusan DIII Pariwisata



Krishna Anugrah, MM.,M.Par
NIP.19761118 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul "Analisis Beban Kerja *Room Attendant* Di Hotel Cophorne Orchid Penang Malaysia".

Oleh Hestian Arif

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : Sabtu, 23 Juli 2016

Waktu : 14.00

Penguji : Tanda Tangan

1. Asminar Mokodongan, SE., MM.Par 1. (.....) 

NIP: 19770828 200501 2 004

2. Dr. Bambang Suharto, SST., M.M.Par 2. (.....) 

NIP: 19720303 200312 1 001

3. Poppy Arnold Kadir, SE., MM.Par 3. (.....) 

NIP: 19761118 200604 1 001

Gorontalo,2016

Mengetahui

Dekan Fakultas Sastra dan Budaya

Universitas Negeri Gorontalo


Dr. H. Harto S. Malik, M.Hum

NIP : 19661004 199303 1 010