

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang berperan sebagai sumber pendapatan Negara yang dapat diandalkan. Hal ini ditegaskan oleh pemerintah dalam Tap MPR NO. II/MPR/1998. Tentang Garis-Garis Besar Haluan Negara mengenai sektor pariwisata : “Pembangunan kepariwisataan diarahkan pada peningkatan pariwisata yang menjadi sektor yang mampu menggalakan ekonomi, termasuk kegiatan sektor lain yang terkait, sehingga lapangan kerja, pendapatan masyarakat, pendapatan Daerah dan pendapatan Negara serta penerimaan devisa meningkat melalui upaya, pengembangan dan pendayagunaan berbagai potensi kepariwisataan nasional”.

Dalam sebuah laporan WTO juga tercatat bahwa pariwisata internasional adalah penghasil devisa terbesar dunia, Laporan yang sama juga dinyatakan bahwa pariwisata adalah industri yang paling berkembang pesat di dunia. Perkembangan pariwisata ini diikuti dengan maraknya investasi-investasi diusaha jasa akomodasi, yaitu jenis usaha hotel.

Menurut keputusan Menteri Parpostel No Km 94/HK103/MPPT 1987 Menyatakan bahwa hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan keseluruhan bagian atau bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia minuman dan makanan serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.

Hotel yang menjual produk yang berkualitas dan pelayanan yang prima, diperlukan SDM-SDM yang profesional dan terlatih yang mampu menjalankan kedua hal tersebut secara bersama-sama, seperti hotel berbintang yang ada di Malaysia, salah satunya adalah hotel bintang empat klasik Copthorne Orchid Penang.

Hotel Copthorne Orchid Penang memiliki 318 kamar dengan jumlah karyawan tetap adalah 80 orang dan jumlah karyawan tidak tetap adalah 25 orang. Jumlah karyawan tetap di Departemen Tata Graha adalah sejumlah 22 orang, dan karyawan tidak tetap adalah sejumlah 14 orang. Petugas *Room Attendant* berjumlah 13 orang, *Public Area* 5 orang, *Gardener* 1 orang, *Laundry Maid* 1 orang, *Linen Maid* 2 orang. Ditambah dengan jumlah *Trainees* adalah 14 orang, Total seluruhnya adalah sejumlah 36 orang. Berikut ini dapat dilihat pada tabel di bawah mengenai daftar jumlah pramugraha di hotel Copthorne Orchid Penang :

Tabel 1.1. Daftar Jumlah Pramugraha Di Hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia

Outlet	Supervisor	Karyawan Tetap	Karyawan Tidak Tetap	Jumlah
Room Attendant	5	8	14	27
Public Area	1	4	-	5
Gardener	-	1	-	1
Laundry Maid	-	1	-	1
Linen Maid	-	2	-	2
Total Pramugraha				36

Sumber : Departemen Tata Gara Hotel Copthorne Orchid Penang, 2016

Berdasarkan tabel di atas, jumlah pramugraha keseluruhan di hotel Copthorne Orchid Penang adalah 36 orang, jadi dapat dilihat bahwa perbandingan antara jumlah kamar dengan jumlah pramugraha sangat tidak sesuai dengan standar operasional prosedur, karena menurut Suharto (2015) Ideal untuk tata graha yaitu perbandingan jumlah kamar dengan jumlah karyawan secara keseluruhan, standar idealnya adalah 1:1,5. Ketika hotel itu ingin memberlakukan kualitas pelayanan yang standar, pelayanan yang lebih bagus lagi, berarti jumlah karyawan harus ditambah lagi.

Semakin sedikit jumlah karyawan dimungkinkan pelayanannya semakin kurang bagus, karena beban kerjanya terlalu tinggi, Beliau juga menyatakan bahwa ideal untuk tata graha, karyawannya adalah 40% dari jumlah kamar. Hal yang sama juga dinyatakan oleh beberapa *literature housekeeper* dalam pertemuan tahunannya di Nusa Dua Bali (Bali Post, 2015).

$$\text{Rumusnya : } \frac{\text{Jumlah Kamar} \times 40}{100}$$

$$\frac{318}{100} \times 40 = 127$$

Jadi, idealnya adalah 127, namun fakta di lapangan menunjukkan bahwa jumlah karyawan yang tersedia adalah hanya 36 orang, artinya di hotel ini kekurangan karyawan sebanyak 91 orang, dapat dilihat bahwa disini karyawan bukan lagi dipandang sebagai aset tetapi mesin robot, karyawan ditekan bekerja dengan beban kerja yang tinggi dengan meminimalkan biaya SDM melalui minimnya jumlah karyawan.

Asumsi yang muncul dari analisis ini menunjukkan bahwa di hotel ini ada kelebihan beban kerja yang tinggi dengan kesesuaian antara jumlah karyawan dengan jumlah kamar yang timpang. Ketika jumlah karyawan ditambah lagi, maka beban kerja karyawan di hotel Copthorne Orchid Penang tidak akan mengalami kelebihan beban dan hal ini juga akan berdampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas tamu yang menginap. Oleh karena itu, Berdasarkan permasalahan di atas, pentingnya penelitian ini untuk diteliti, maka penulis mengambil penelitian dengan judul : **“ANALISIS BEBAN KERJA *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL COPTHORNE ORCHID PENANG, MALAYSIA”**.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat memberikan identifikasi masalah, yaitu beban kerja yang tidak sesuai dengan jumlah tenaga kerja yang tersedia dan waktu yang dibutuhkan oleh *Room Attendant* masih kurang, karena jumlah kamar yang harus dibersihkan dalam jumlah yang banyak. Hal ini dapat memperlambat proses pelaksanaan operasional, serta bisa berdampak buruk terhadap kepuasan tamu.

1.3 RUMUSAN MASALAH

Masalah yang dapat dirumuskan dari beberapa kondisi nyata di atas, yaitu Seberapa besar beban kerja *Room Attendant* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu di hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui beban kerja *Room Attendant* di hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Akademis

Penulis mengharapkan tugas akhir ini menjadi sumbangan pikiran, dan informasi pengetahuan tentang beban kerja *Room Attendant* dalam meningkatkan kepuasan dan kenyamanan tamu.

2. Manfaat Bagi Mahasiswa Sebagai Peneliti

Penulisan tugas akhir ini menjadi penyaluran dan pengaplikasian ilmu-ilmu yang didapat mahasiswa yang telah dipelajari pada jurusan pariwisata konsentrasi perhotelan, dengan bisa

menyelesaikan masalah Analisis beban kerja *Room Attendant* di hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia.

3. Manfaat Bagi Industri

Untuk memberikan masukan tentang bagaimana manajemen mengoptimalkan kinerja *Room Attendant*, Kebutuhan jumlah *Room Attendant* yang diperlukan sesuai dengan beban kerjanya, dan pentingnya perencanaan pelatihan untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan loyalitas tamu yang menginap di hotel Copthorne Orchid Penang.