

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan batasan masalah pada penelitian yang dilakukan.

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan data Statistik Kepariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) tahun 2015, mulai dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2015 jumlah wisatawan yang berkunjung ke DIY semakin meningkat setiap tahunnya baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara. Pada tahun 2011 wisatawan yang berkunjung ke DIY sebanyak 169.565 jiwa dari mancanegara dan 1.438.129 jiwa dari nusantara. Jumlah ini terus meningkat hingga pada tahun 2015 wisatawan yang berkunjung ke DIY sebanyak 308.485 jiwa dari mancanegara dan 3.813.720 jiwa dari nusantara. Meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke kota Daerah Istimewa Yogyakarta membuat usaha akomodasi semakin meningkat, salah satunya adalah usaha tempat penginapan (Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta, 2016). Berkembangnya usaha penginapan tentunya harus diimbangi dengan pengaturan tenaga kerja, salah satunya adalah tenaga kerja pada departemen *Front Office*. Pekerja departemen *Front Office* pada tempat penginapan memiliki beban kerja yang cukup tinggi karena berhubungan langsung dengan konsumen. Pekerjaan yang dilakukan juga memerlukan fokus yang tinggi untuk mengatur pesanan konsumen yang datang (Silviani, 2016).

Padatnya penghuni hotel membuat para pekerja hotel harus bekerja ekstra untuk memenuhi permintaan para pengunjung. Salah satu hal yang menjadi perhatian penting setiap hotel adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia berpengaruh secara langsung kepada pengunjung, sehingga akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan kualitas hotel di mata konsumen. Sumber daya manusia yang harus diperhatikan salah satunya adalah pekerja pada departemen *Front Office* karena memiliki jam kerja selama 24 jam setiap hari. Jam kerja ini dapat dibagi menjadi 3 *shift*, yakni *shift* pagi, *shift* siang atau sore, dan *shift* malam. Salah satu cara untuk menjaga performansi tenaga kerja adalah dengan menciptakan jadwal kerja yang mampu mengatur hari kerja dan hari libur para tenaga kerja.

Seorang pekerja hanya boleh bekerja selama maksimal 8 jam sehari dengan waktu lembur maksimal 3 jam sehari dan mendapatkan hari libur minimal satu hari setiap minggu. Hal ini tertulis pada Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Oleh karena itu, setiap hotel harus melakukan pembagian waktu kerja untuk para pegawainya supaya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Pembagian waktu kerja dapat dilakukan melalui pembuatan jadwal kerja pegawai.

Selain untuk memenuhi peraturan undang-undang, pembuatan jadwal kerja pegawai bertujuan agar pekerja tidak mengalami kelelahan. Pekerja yang mengalami kelelahan dapat melakukan kesalahan saat bekerja atau *human error*. Dengan demikian, pembuatan jadwal kerja pegawai diharapkan dapat meminimalkan sekaligus menyeimbangkan beban pekerja departemen *Front Office*. Oleh karena itu, untuk mencapai jadwal kerja yang seimbang antar pekerja perlu dilakukan perhitungan jumlah tenaga kerja. Perhitungan jumlah tenaga kerja diperlukan agar jumlah tenaga kerja sesuai dengan kebutuhannya dalam menyelesaikan pekerjaan (Bayu, 2015).

Kelelahan pekerja akan menyebabkan penurunan produktivitas pekerja yang akan berakibat pada profit perusahaan. Hal ini tentu akan menjadi ancaman bagi perusahaan. Salah satu faktor dalam upaya meningkatkan profit perusahaan adalah dengan melakukan peningkatan produktivitas (Hidayat dan Partiw, 2010).

Bekerja pada *shift* malam memiliki dampak secara langsung bagi pekerja, seperti faktor kesehatan, keamanan, dan lingkungan sekitar. (Ahasan, *et al.*, 2002). Perubahan siklus tidur akibat bekerja pada *shift* malam juga akan menimbulkan dampak psikososial pada pekerja (Costa, 1996). Penjadwalan pekerja harus memperhatikan beban kerja yang akan diterima seorang pekerja. Setiap orang memiliki batas kekuatan dalam melakukan suatu pekerjaan. Oleh karena itu, perlu adanya penyeimbangan beban kerja yang diterima setiap pekerja (Bhulai, *et al.*, 2008).

Pekerja departemen *Front Office* memiliki dua jenis beban kerja, yakni beban kerja fisik dan beban kerja psikososial. Beban kerja fisik merupakan besarnya konsumsi energi ketika mengerjakan setiap tugas. Beban kerja psikososial merupakan tekanan yang dialami pekerja terhadap kondisi lingkungan tempat bekerjanya. Setiap pekerja harus dapat menyesuaikan beban kerja sesuai dengan kondisi fisik dan kognitif seseorang (Bridger, 2003).

Pembuatan jadwal kerja pegawai dapat disesuaikan dengan beban kerja setiap pekerja. Pada hotel, penjadwalan dilakukan dengan membuat jadwal dengan memberikan hari libur dan alokasi *shift* pada setiap pekerja namun jadwal yang terbentuk belum sepenuhnya seimbang antar pegawai.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Silviani (2016). Pada penelitian Silviani (2016) memiliki tujuan untuk membentuk model penjadwalan tenaga kerja *Front Office* pada hotel dengan memperhatikan faktor beban kerja. Pembuatan jadwal kerja dengan memperhatikan beban kerja perlu dilakukan supaya pekerja mendapatkan waktu yang cukup untuk beristirahat (Silviani, 2016). Dari penelitian yang telah dilakukan, pertimbangan jumlah tenaga kerja optimal belum diperhatikan. Penentuan jumlah tenaga kerja perlu dilakukan supaya diketahui jumlah pekerja optimal yang dibutuhkan. Hal ini bertujuan agar beban kerja yang diterima pegawai seimbang serta mendapatkan pembagian jadwal kerja yang ideal.

Pada penelitian ini akan ditunjukkan kebutuhan tenaga kerja optimal yang dibutuhkan pada departemen *Front Office* dengan memperhatikan beban kerja yang dimiliki pekerja. Beban kerja fisik pada penelitian ini diberikan dengan skala Borg RPE. Beban psikososial pada penjadwalan ini akan diberikan dengan memberi kelonggaran pada pekerja untuk mendapatkan hari libur atau cuti serta kebebasan untuk mengalokasikan jadwal *shift* atau selanjutnya disebut dengan preferensi pekerja. Beban kerja psikososial diberikan melalui pemberian preferensi pekerja karena pada penelitian sebelumnya disebutkan bahwa beban kerja psikososial yang dinyatakan melalui *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap beban kerja pekerja, sehingga beban kerja psikososial diberikan melalui preferensi pekerja agar faktor beban psikososial tetap dapat diperhitungkan. Beban kerja fisik akan diseimbangkan bagi setiap pekerja. Penelitian dilanjutkan dengan pembuatan jadwal bekerja yang sesuai dan ideal sesuai dengan jumlah tenaga kerja optimal yang dibutuhkan.

1.2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan diselesaikan pada penelitian ini adalah penjadwalan yang ada saat ini belum memberikan *output* jumlah tenaga kerja optimal yang dibutuhkan untuk mencapai keseimbangan beban kerja antar pekerja pada departemen *Front Office*.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuat suatu model penjadwalan yang memberikan *output* jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan dengan memperhatikan faktor beban kerja pada departemen *Front Office*.

1.4. Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini diperlukan batasan-batasan masalah agar penelitian terarah pada satu tujuan dan tidak terlalu luas. Batasan-batasan masalah tersebut yaitu:

- a. Penelitian dilakukan berdasarkan data parameter penjadwalan pada penelitian yang telah dilakukan oleh Silviani (2016).
- b. Penelitian hanya dapat digunakan pada hotel yang memiliki minimal 3 pekerja pria dan 1 pekerja wanita.
- c. Terdapat preferensi pekerja yang harus diperhatikan dan berpengaruh terhadap model penjadwalan.
- d. Pekerja memiliki *between days break time* selama minimal 15 jam.