

# BAB 1

## PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang pemilihan topik, rumusan masalah yang diambil, tujuan penelitian, serta batasan-batasan masalah yang digunakan dalam penelitian.

### 1.1. Latar Belakang

Yogyakarta merupakan salah satu kota wisata di Indonesia. Banyak wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang menjadikan kota Yogyakarta sebagai tujuan wisata. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik hingga 19 Agustus 2015 yang menunjukkan tingkat wisatawan yang berkunjung dan menginap di hotel non bintang sebanyak 33.74% dari keseluruhan wisatawan yang ada. Seiring dengan berjalannya waktu, para investor properti semakin mengembangkan usahanya di bidang perhotelan. Tergambarkan pada data dari Badan Pusat Statistika hingga 28 Desember 2015 rata-rata pengunjung atau tamu antara hotel bintang dan hotel non bintang berturut-turut 6.114 orang dan 19.896 orang.

Dalam penyelenggaraan industri pariwisata terutama bidang akomodasi tentunya banyak memanfaatkan sumber daya manusia. Seperti pada hotel, banyak pekerjaan yang dilakukan oleh manusia secara manual tidak menggunakan mesin. Tenaga kerja yang bekerja pada hotel antara lain adalah *security*, *housekeeping*, dan *front office*. Tenaga kerja pada hotel harus bekerja selama 24 jam dalam sehari dan bekerja selama 7 hari per minggunya. Dengan jam kerja yang sangat padat akan menimbulkan banyak masalah. Karena tuntutan pekerjaan yang harus *stand by* selama 24 jam penuh maka jam kerja tenaga kerja dibagi dengan system penjadwalan shift. Pengertian waktu kerja *shift* adalah pembagian waktu kerja berdasarkan waktu tertentu, yaitu *shift* pagi, sore, dan malam untuk memanfaatkan keseluruhan waktu yang tersedia untuk mengoperasikan pekerjaan (Muchinsky, 1997 dalam Nasution, 2011).

Jadwal dengan system *shift* memiliki dampak bagi produktivitas tenaga kerja. Untuk *shift* malam produktivitas tenaga kerja cenderung lebih kecil dibandingkan dengan produktivitas tenaga kerja *shift* pagi. Terdapat berbagai keluhan dari tenaga kerja yang bekerja *shift* malam meliputi faktor fisik, sosial, psikis, dan lingkungan kerja (Dewi et al, 2006). Bekerja dengan memanfaatkan sumber daya

manusia secara fisik pasti akan berhubungan dengan beban kerjanya terutama dengan system *shift*. Terdapat 3 faktor yang mempengaruhinya yaitu perbedaan individu, kehidupan pribadi dan kehidupan social tenaga kerja (Hidayat, 2011). Beban kerja merupakan segala sesuatu yang ditanggung oleh suatu jabatan tertentu. Beban kerja dibagi menjadi 2 macam yaitu beban kerja utama dan beban kerja tambahan. Beban kerja utama adalah beban yang dimiliki dari pekerjaan yang dilakukan. Seperti pada tenaga kerja *security* beban kerja utamanya adalah harus menjaga hotel, harus *stand by* menahan rasa mengantuk. Beban kerja tambahan adalah beban yang muncul karena lingkungan kerja. Untuk tenaga kerja *security* beban kerja tambahan seperti ketidakcocokan dengan rekan kerja atau *security* yang lain akan membuat *security* merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya. (Kurniawati, 2013).

Penelitian yang dilakukan ini merupakan lanjutan dari penelitian yang sudah ada oleh Purnama & Yuniartha (2014) dan Dewi et al (2014). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Purnama & Yuniartha (2014) membahas mengenai karakteristik jadwal dari pekerja hotel non bintang. Karakteristik jadwal tersebut ditentukan berdasarkan jumlah *shift*, jumlah jam istirahat serta jumlah hari libur. Hasil dari penelitian tersebut adalah sebuah jadwal *shift*. Tetapi masih terdapat kelemahan dimana terdapat tenaga kerja yang masih memiliki jumlah jam kerja panjang yaitu 2 *shift* berturut-turut, waktu istirahat yang pendek tidak mencapai minimal 8 jam serta penempatan *shift* malam 2 hari berturut-turut. Sedangkan penelitian selanjutnya dilakukan oleh Dewi et al (2014) yang membahas mengenai beban kerja fisik dan psikososial dari tenaga kerja. Didapatkan hasil bahwa pada jenis pekerjaan fisik tidak terdapat masalah atau dalam kondisi sesuai dengan beban kerjanya tetapi terdapat masalah dengan beban psikososialnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban psikososial yang dimiliki tenaga kerja hotel non bintang berada pada level *moderate*. Beban psikososial pada level *moderate* menunjukkan adanya masalah mengenai hubungan interaksi antara tenaga kerja dengan lingkungan sekitarnya. Tetapi penelitian tersebut hanya melihat pada satu titik waktu saja padahal beban kerja yang telah berlalu sangat berpengaruh untuk performansi kerja selanjutnya.

Penelitian tersebut dilanjutkan oleh Herawati (2015) yang menemukan belum adanya fleksibilitas jadwal dari tenaga kerja *security*. Jadwal fleksibel maksudnya adalah jadwal sudah memperhatikan antara beban kerja dan kebutuhan pribadi dari tenaga kerja *security*. Pada jadwal yang telah ada belum memperhatikan hal

itu terutama untuk waktu kerja yang panjang, waktu istirahat yang pendek, alokasi *shift* malam lebih dari 2 malam bereturut-turut. Ketiga hal ini sangat mempengaruhi kesehatan dari tenaga kerja *security* dan mengakibatkan performansi tenaga kerja *security* menurun. Untuk itu Herawati (2015) mengembangkan jadwal yang ada dengan melihat 3 permasalahan tadi. Tidak semua hotel dipilih, hanya 5 hotel yang sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Kriteria yang dilihat mulai dari jumlah tenaga kerja *security* yaitu minimal 3 orang dan maksimal 8 orang, serta memiliki pola *workstretch* diakhir. Dengan melihat beberapa parameter, yaitu jumlah minimal dan maksimal tenaga kerja *security* tiap *shift*, pola *workstretch*, bobot preferensi tenaga kerja *security*, preferensi kerja dan nilai RPE masing-masing *shift*. Tujuan dari model yang dibuat adalah memaksimalkan pemenuhan preferensi hari libur tenaga kerja *security*. Dalam pembangunan model, penelitian ini hanya memiliki *hard constraint*, sehingga seluruh kendala yang ada harus terpenuhi. Tetapi ada satu kendala yaitu pemerataan beban diberikan deviasi. Hal ini berguna sebagai toleransi terhadap pemerataan beban tenaga kerja *security* karena tidak semua *shift* beban kerjanya sama.

Berdasarkan model yang telah dibuat, didapatkan jadwal yang diinginkan. Jadwal tenaga kerja *security* dapat memenuhi waktu kerja 8 jam atau setiap tenaga kerja *security* hanya dijadwalkan satu *shift* dalam satu hari. Kemudian memenuhi jam istirahat minimal 16 jam serta setiap tenaga kerja *security* tidak ada yang dijadwalkan lebih dari 2 *shift* malam. Tetapi masih terdapat beberapa kelemahan dalam penelitian ini, antara lain model yang dibuat belum dapat memperhitungkan jam lembur, model penjadwalan yang dibuat belum memperhitungkan jadwal periode sebelumnya dan jadwal yang terbentuk belum dapat diekspor ke *Microsoft Excel* sehingga penyajian jadwal masih manual.

Pada penelitian Herawati (2015), jadwal yang dihasilkan memiliki beban kerja yang seimbang tetapi jumlah alokasi *shift* untuk masing-masing tenaga kerja *security* tidak seimbang. Ada tenaga kerja *security* yang hanya mendapatkan *shift* malam satu kali dalam satu periode penjadwalan, sedangkan ada yang mendapatkan 10 kali dalam satu periode penjadwalan. Karena total *shift* yang didapatkan dalam satu periode penjadwalan sama maka total beban kerja yang diterima juga sama (berkisar pada rata-rata). Padahal jumlah alokasi *shift* yang tidak rata ini akan mempengaruhi kesehatan dan beban psikososial tenaga kerja *security*. Tenaga kerja *security* yang mendapatkan *shift* malam sebanyak 10 kali

dalam satu periode tidak dapat menggunakan waktu untuk keperluan pribadi pada malam hari, waktu istirahat yang digunakan tidak sesuai karena dari malam hari digunakan untuk bekerja. Perlu adanya adaptasi lebih untuk tenaga kerja *security* tersebut.

Berdasarkan ketiga kelemahan yang ditemukan oleh Herawati (2015), penulis ingin memperbaiki salah satu kelemahan tersebut. Dalam penelitian ini akan memperbaiki model penjadwalan yang belum memperhitungkan jadwal pada periode sebelumnya. Dengan menerapkan *rolling horizon*, model penjadwalan akan dihitung pada tengah periode penjadwalan untuk menjadwalkan periode baru. Jadwal yang sudah ada pada setengah periode sebelumnya akan menjadi acuan untuk pembuatan model penjadwalan di periode berikutnya. Karena penjadwalan ini berbasis beban kerja maka alokasi *shift* pada periode selanjutnya akan sangat terpengaruh dengan alokasi *shift* yang sudah ada pada periode sebelumnya. Hal ini juga ingin memperbaiki pembagian alokasi *shift* pada masing-masing tenaga kerja *security* agar lebih seimbang.

Pada hotel, permintaan akan pemesanan kamar hotel akan selalu berubah setiap waktunya. Kebutuhan akan sumber daya juga akan berfluktuasi seiring dengan berjalannya waktu (Bruecker & Demeulemeester, 2013) Ketika permintaan bersifat dinamis maka beban pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja juga akan berbeda. Performansi kerja pekerja akan dipengaruhi oleh pekerjaan yang sebelumnya telah dilakukan. Seperti pilot yang menerbangkan pesawat selama puluhan jam secara terus menerus akan mengalami titik kelelahan dan akan berpengaruh pada performansi penerbangan selanjutnya. Sama halnya dengan *security* ketika jam kerja *shift* yang setiap harinya sama akan membuat kesehatan *security* tersebut menurun. Dengan penjadwalan menggunakan *rolling horizon* maka pola jam kerja *shift security* akan berbeda setiap periode. Pola penjadwalan *shift* menggunakan *rolling horizon* membuat jadwal lebih fleksibel dan lebih memudahkan pekerja untuk beradaptasi (Luo et al., 2016). Penjadwalan jangka menengah sekitar 6 hingga 8 minggu yang sudah ada dapat dijadikan sebagai *input* penjadwalan jangka pendek, yaitu minggu berikutnya (Guimar, 2015).

## **1.2. Perumusan Masalah**

Permasalahan pada penelitian ini adalah jadwal *shift* untuk *security* hanya pada satu periode. Model penjadwalan yang ada tidak memperhatikan jadwal periode

sebelumnya. Selain itu alokasi jumlah *shift* yang diterima oleh masing-masing tenaga kerja *security* tidak merata.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah membuat jadwal yang memperhitungkan jadwal periode sebelumnya agar beban kerja lebih seimbang. Membuat jadwal dengan alokasi jumlah *shift* yang diterima setiap *security* lebih merata atau mendekati rata-rata dengan menerapkan *rolling horizon* (bergerak sesuai dengan titik waktu yang ditentukan).

### **1.4. Batasan Masalah**

Batasan-batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Model penjadwalan yang dibuat mengacu pada penelitian yang sudah ada pada hotel non bintang oleh Herawati (2015)
- b. Model penjadwalan tidak memperhitungkan adanya cuti mendadak di luar jadwal yang sudah ada