

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Beban kerja merupakan beban yang dialami oleh pekerja sebagai akibat pekerjaan yang dilakukan olehnya. Pengaruh beban kerja cukup dominan terhadap kinerja sumber daya manusia tetapi juga menimbulkan efek negatif terhadap keselamatan dan kesehatan tenaga kerja (SNI, 2009).

Menurut Rodahl (1989), Adiputro (2000) dan Manuaba (2000) dalam Tarwaka *et al.*, (2004) secara umum beban kerja dipengaruhi oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal beban kerja adalah faktor beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja sedangkan faktor internal beban kerja adalah faktor beban kerja yang berasal dari dalam tubuh pekerja sendiri.

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur beban kerja pada pekerja *shift* karena pekerja *shift* memiliki beban kerja yang lebih besar dari pekerja standar. Pekerja *shift* bekerja diluar kondisi alamiah manusia yang dijadwalkan diluar jam standar pekerja. Pekerja *shift* adalah kondisi dimana pekerja satu menggantikan posisi kerja pekerja yang lain untuk melakukan pekerjaan yang sama (Kroemer *et al.*, 2001). Jaffe dan Smolensky (dalam Pease & Raether, 2003) menjelaskan bahwa pekerjaan dengan *shift* adalah jadwal kerja non-standar yang membutuhkan setidaknya 50% pekerjaan selesai pada waktu selain waktu antara jam 8 pagi hingga jam 4 sore. Pease dan Raether (2003) mengungkapkan bahwa bekerja dengan sistem *shift* memiliki banyak efek fisik, psikologis, dan sosial pada pekerja. Banyaknya dampak yang dirasakan oleh seorang pekerja *shift* dapat menjadi *stressor* bagi pekerja (Pease & Raether, 2003). Jadwal kerja normal biasanya adalah 8 jam per hari. Secara alami, manusia aktif dan melakukan yang terbaik disiang hari dan perlu tidur dimalam hari ketika kinerja menurun. Pola ini merupakan pola bawaan dari tubuh yang terletak di otak. Pola ini mengatur siklus harian biologis manusia seperti pelepasan hormon, denyut jantung, tekanan darah, dan suhu tubuh. Pada malam hari elemen-elemen tersebut menurun sehingga membuat manusia merasa mengantuk. Bahaya pekerja *shift* lebih besar daripada pekerja standar karena tingkat kewaspadaan pada pekerja *shift* lebih rendah dari pekerja standar (Hse, 2006).

Pekerja *shift* banyak ditemukan di industri manufaktur maupun industri jasa. Salah satu industri jasa yang menggunakan pekerja *shift* adalah hotel. Pengertian hotel di Indonesia menurut surat Keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86, tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang di kelola secara komersial. Menurut Kepmen. Kebudayaan dan Pariwisata No. KM.3/HK.001/MKP.02 hotel terbagi dalam 2 kelas yaitu hotel bintang dan hotel melati (non bintang). Hotel bintang sendiri terbagi dalam hotel bintang 1 sampai hotel bintang 5. Perbedaan dalam klasifikasi ini adalah dalam hal komponen fisik, area publik, area penunjang, dan fasilitas penunjang.

Menurut Badan Pusat Statistik DI. Yogyakarta tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel bintang di Yogyakarta secara rata-rata pada bulan April 2014 sebesar 51,35 persen sedangkan TPK hotel non bintang di Yogyakarta rata-rata sebesar 25,34 persen. Jumlah wisatawan yang menginap di hotel selama bulan April 2014 tercatat sebanyak 287.106 orang yang terdiri dari 272.948 orang wisatawan nusantara dan 14.158 orang wisatawan mancanegara. Dari jumlah tersebut sebanyak 99.110 orang menginap di hotel bintang dan 187.996 orang menginap di hotel non bintang.

Karakteristik hotel bintang dan non bintang berbeda sehingga perlu diteliti tuntutan pekerja *shift* di tempat yang berbeda mempengaruhi beban kerja pekerja atau tidak. Penelitian ini dilakukan di industri jasa yaitu hotel. Pemilihan Hotel berdasarkan klasifikasi hotel berbintang dan hotel non bintang di Yogyakarta yang masing-masing diwakilkan oleh satu *sample*. Hal ini disebabkan karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya yang dikeluarkan penulis untuk menentukan *sample*. Keterbatasan ijin dari hotel untuk melakukan penelitian juga menyebabkan alasan penulis menentukan jumlah *sample* hotel.

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa pekerja *shift* di hotel non bintang memiliki masalah dengan sistem upah yang diberikan. Hal ini disebabkan karena adanya kecemburuan sosial antara pekerja lama dan pekerja baru di hotel non bintang. Pekerja baru dianggap pemilik hotel memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan pekerja yang lama sehingga upah yang diterima pekerja baru lebih besar daripada pekerja yang lama. Hal ini berdampak pada kondisi

psikososial pekerja di hotel non bintang. Peneliti menemukan bahwa pekerjaan yang dilakukan pekerja *shift* hotel bintang lebih sibuk dibandingkan dengan pekerja *shift* hotel non bintang. Peraturan pekerja di hotel bintang lebih ketat dibandingkan peraturan pekerja di hotel non bintang, hal ini disebabkan karena kepemilikan hotel non bintang yang perseorangan sehingga tidak ada peraturan pemerintah yang mengikat.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang dapat diambil adalah adanya perbedaan penilaian beban kerja pekerja *shift* hotel bintang dan hotel non bintang di Yogyakarta.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menguji signifikansi perbedaan beban kerja pada pekerja *shift* hotel bintang dan hotel non bintang di Yogyakarta.

1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi oleh :

1. Objek penelitian adalah pekerja hotel dengan jam kerja *shift* dibagian *Housekeeping*
2. Hotel yang dipilih yaitu Hotel Ibis Malioboro sebagai perwakilan Hotel Berbintang dan Wisma Djoglo sebagai perwakilan Hotel Non Bintang di Yogyakarta.
3. Beban kerja yang diuji adalah beban kerja fisik dan beban kerja psikososial. Beban kerja fisik merupakan representasi dari faktor internal beban kerja dan beban kerja psikososial merupakan representasi dari faktor eksternal beban kerja.
4. Pengambilan data beban kerja fisik yaitu pengukuran denyut jantung, dilakukan sebelum dan sesudah pekerja melakukan seluruh pekerjaan.