

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas mengenai gambaran penelitian, alasan pemilihan topik penelitian, rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai, serta batasan masalahnya.

1.1. Latar Belakang

Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Satrio (2013) adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Pertumbuhan tingkat hunian hotel bintang maupun non bintang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi salah satu tujuan para wisatawan sehingga masih banyak ditemukan hotel non bintang dengan tarif terjangkau namun kualitas tetap terjaga. Telah disebutkan dalam laporan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2015 tentang tingkat hunian kamar hotel di DIY secara rata-rata pada bulan Agustus 2015 sebesar 65,85%. Angka ini mengalami kenaikan sebesar 13,74 poin dibandingkan bulan sebelumnya yang menunjuk besaran angka 52,11%. Tingkat hunian kamar hotel non bintang/akomodasi lain rata-rata sebesar 26,07%, mengalami kenaikan sebesar 4,09 poin dibandingkan bulan Juli 2015 yang mencapai besaran angka 21,98%.

Pada industri perhotelan, tenaga kerja merupakan faktor penting yang harus diperhatikan karena merupakan bagian esensial dari jasa layanan yang berinteraksi secara langsung dengan konsumen. Ada beberapa tenaga kerja yang memberi pelayanan dengan jam operasional 24 jam, seperti departemen *Front Office*, *Security*, *Housekeeping* dan menerapkan sistem waktu kerja *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). Tenaga kerja dalam sistem *shift* harus sangat diperhatikan untuk tetap menjaga performansi kerjanya.

Sistem *shift* kerja mempunyai dampak positif dan dampak negatif bagi tenaga kerja dan instansi. Dampak positifnya adalah memaksimalkan sumber daya yang

ada, sedangkan dampak negatifnya adalah bahaya terhadap kesehatan pekerja. Cox et al (2002) dalam *Research on work related stress* membagi bahaya menjadi 2, yaitu bahaya fisik yang terdiri dari biologi, biomekanik, kimia, radiologi dan bahaya psikososial. Faktor fisiologis menjadi sangat penting karena mempengaruhi produktivitas perusahaan/instansi secara keseluruhan. Dampak fisiologis bagi tenaga kerja yang bekerja dalam sistem *shift* adalah penurunan kinerja/performansi akibat kelelahan, masalah keselamatan kerja dan kesehatan, seperti penyakit kardiovaskular lebih sering diderita tenaga kerja yang bekerja dalam sistem *shift* dibandingkan dengan tenaga kerja tanpa *shift*. Selanjutnya, faktor-faktor psikososial merupakan interaksi yang terjadi antara dan di tengah-tengah lingkungan kerja, isi pekerjaan, kondisi organisasi dan kapasitas serta kebutuhan tenaga kerja, budaya dan pertimbangan-pertimbangan pribadi dengan pekerjaan yang berlebih melalui persepsi dan pengalaman serta berpengaruh pada kesehatan, kinerja dan kepuasan kerja (Caplan, 1984). Dampak psikososial yang sering dihadapi adalah harus mengatur waktu makan, waktu tidur, dan waktu bersosialisasi dengan orang lain atau keluarga.

Faktor-faktor psikososial menjadi penting untuk diperhatikan karena dua alasan berikut ini, yaitu dengan memenuhi banyak hal yang terkait dengan sisi psikologis akan sangat membantu mereka tetap fokus pada pekerjaan dan tetap memiliki motivasi kerja yang stabil. Karakteristik setiap pekerjaan, apalagi jenis pekerjaan tertentu yang memiliki resiko tinggi dalam beban kerja harus diberi perhatian lebih sebab konsekuensi yang ditimbulkannya pun relatif lebih berat daripada pekerjaan pada umumnya (Kumer & Marmot, 2003). Beberapa fakta yang didapat dari hasil penelitian, antara lain penelitian oleh Kahn et al (2002 dalam Anugrah, 2009) dalam *Research on Work-Related Stress* dan penelitian yang dilakukan oleh Johnson (1996) menunjukkan bahwa bahaya psikososial dan stress kerja ini penting untuk mendapat perhatian yang serius. Dari data yang diperoleh pada tahun 2007/2008 di Great Britain, telah terjadi kehilangan jam kerja akibat stress kerja mencapai 34 juta jam kerja, setara dengan 1,4 hari per tenaga kerja, serta 28 juta kasus penyakit akibat kerja dan 6 juta cedera di tempat kerja. Jika aspek psikososial ini tidak diperhatikan maka faktor personal yang ada (pengetahuan, kemampuan, keterampilan, tekanan, dan motivasi) akan berkurang dan terganggu sehingga menimbulkan cedera.

Penjadwalan *shift* kerja menjadi salah satu faktor ketidakpuasan tenaga kerja, salah satunya adalah tenaga kerja di departemen *security*. Beban kerja *security*

merupakan salah satu yang paling dapat menyebabkan stress dikarenakan beban tugas departemen *security* membutuhkan tingkat ketelitian yang tinggi, demi terwujudnya keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya. Berdasarkan survey yang dilakukan, penerapan kerja pagi dan malam ternyata banyak menimbulkan keluhan pada bidang *security*, dan penjaga malam (Rumatela & Maitimu, 2012). Alasan yang dikemukakan atas ketidaksukaan terhadap beban kerja tersebut adalah terbatasnya waktu luang untuk kehidupan keluarga dan sosial, kurang tidur, dan timbulnya kelelahan kerja.

Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian pengembangan web penjadwalan berbasis beban kerja untuk hotel non bintang di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini merupakan lanjutan dari 3 penelitian sebelumnya, yaitu penelitian pertama oleh Purnama & Yuniartha (2014), penelitian kedua oleh Dewi et al (2014), dan penelitian ketiga oleh Yuniartha et al (2015). Penelitian pertama bertujuan mengidentifikasi karakter penjadwalan *shift* hotel non bintang dan kelemahan dari jadwal tersebut. Karakter penjadwalan yang didapatkan dari 21 sampel hotel non bintang adalah periode penjadwalan (1 minggu atau 2 minggu atau 4 minggu atau 1 bulan), tipe *shift* dalam 24 jam (jumlah *shift* dan tipe *shift* kontinyu/*overlapping*), alokasi *shift* (siklis atau nonsiklis, dan jika siklis apakah sama untuk semua atau tidak), pola *workstretch* dan hari libur (tidak ada pola, 1-1, 2-1, 5-1, 6-1, 7-1, 4-2, 13-1, 30-1), dan aturan alokasi *shift* untuk wanita (hanya bekerja di *shift* pagi atau bekerja di *shift* pagi dan sore) sehingga didapatkan 16 kelompok model penjadwalan. Adapun kelemahan penjadwalan yang digunakan saat ini adalah *long working hours*, *short hours in between days break*, dan *shift* malam berturut-turut lebih dari 2 hari. Penelitian kedua menjelaskan bahwa beban fisik tenaga kerja *shift* hotel non bintang DIY berada pada level yang baik karena semua hotel sudah menerapkan sistem rotasi, sedangkan beban psikososial berada pada level *moderate* yang berarti ada sedikit masalah antara interaksi tenaga kerja terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya. Penelitian ketiga meneliti hubungan antara penelitian pertama dan kedua, yaitu hubungan antara model penjadwalan *shift* dengan beban kerja dan didapatkan hasil bahwa tidak ada pengaruh langsung antara penjadwalan *shift* yang digunakan hotel non bintang DIY dengan beban kerja fisik dan psikososial.

Dari sudut pandang ergonomi, setiap beban kerja yang diterima oleh seseorang harus sesuai atau seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kognitif maupun

keterbatasan manusia (Notoatmodjo, 1997). Pembuatan jadwal aktual belum memperhatikan faktor beban kerja fisik dan psikososial sehingga belum mengadopsi keseimbangan beban kerja dan kebutuhan pribadi tenaga kerjanya. Selain itu, tenaga kerja harus mencari pengganti sendiri jika tidak dapat masuk kerja di hari dan *shift* yang terjadwal. Hal ini menunjukkan belum adanya fleksibilitas jadwal terhadap kebutuhan tenaga kerjanya. Seringkali, para pembuat jadwal mengembangkan dan memperbaiki kelemahan sistem penjadwalan berdasarkan pertimbangan subjektifnya. Oleh karena itu perlu adanya metode untuk mengembangkan dan memperbaiki sistem penjadwalan saat ini menjadi penjadwalan berbasis beban kerja.

1.2. Perumusan Masalah

Masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah belum adanya fleksibilitas penjadwalan *security* yang digunakan oleh hotel-hotel non bintang di DIY untuk mencapai keseimbangan antara beban kerja dan kebutuhan pribadi tenaga kerjanya, jam kerja yang panjang (*long working hours*), pendeknya jeda istirahat antar *shift* yang diberikan (*short hours in between days break*), dan alokasi *shift* malam berturut-turut lebih dari 2 hari.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, yaitu mengembangkan dan memperbaiki model penjadwalan *security* yang digunakan oleh hotel-hotel non bintang di DIY menjadi model penjadwalan yang fleksibel untuk mencapai keseimbangan antara beban kerja dan kebutuhan pribadi tenaga kerjanya, serta mengeliminasi kelemahan-kelemahan sistem penjadwalan aktual dengan mengatur durasi jam kerja, jeda istirahat antar *shift* dan alokasi *shift* malam berturut-turut tidak lebih dari 2 hari.

1.4. Batasan Masalah

Batasan permasalahan penelitian ini adalah :

1. Objek penelitian adalah departemen *security* di hotel non bintang di Daerah Istimewa Yogyakarta
2. Model penjadwalan yang dibuat adalah model penjadwalan untuk kondisi normal yang tidak membutuhkan lembur.
3. Model penjadwalan dibuat untuk pola *workstretch* 5-1 dan 6-1 dengan periode 7 hari, 28 hari, dan 30 hari

4. Model penjadwalan yang disimulasikan terbatas sampai 8 tenaga kerja karena keterbatasan jumlah variabel yang dapat dijalankan oleh *software* LINGO versi edukasi.
5. Model penjadwalan yang akan dibuat disesuaikan dengan kriteria penjadwalan hotel non bintang DIY pada penelitian Purnama & Yuniartha (2014)

