BAB 1

PENDAHULUAN

Pada Bab ini akan dijelaskan latar belakang, permasalahan, tujuan dan batasan-batasan pada penelitian yang akan dilakukan.

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi ini, tingkat mobilitas manusia semakin tinggi, terutama di daerah yang merupakan kota pariwisata. Salah satu kota pariwisata di Indonesia yang menjadi tujuan utama wisatawan baik lokal maupun dari manca Negara adalah Yogyakarta. Hal tersebut, ditunjukkan dari kunjungan wisatawan ke Yogyakarta pada tahun 2013 tercatat 3.810.644 wisatawan yang meningkat 7.45 persen dibanding tahun 2012 sebanyak 3.546.331 wisatawan (Badan Statistik Yogyakarta, 2013). Peningkatan mobilitas tersebut tentu saja diikuti dengan meningkatnya pembangunan hotel di Yogyakarta. Tercatat pada tahun 2012 di Yogyakarta terdapat 790 hotel (Badan Statistik Yogyakarta, 2012) kemudian meningkat menjadi 801 hotel pada tahun 2013 (Badan Statistik Yogyakarta, 2014). Meningkatnya industri perhotelan ini membuat para pelaku industri perhotelan perlu meningkatkan pengelolaannya mulai dari fasilitas yang diinginkan konsumen, sumber daya manusia yang berkualitas, serta pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan daya saing.

Produk utama yang ditawarkan dari sebuah hotel adalah jasa penyewaan hotel (Eradipa *et al.*, 2014). Jumlah kamar dan tamu yang menginap pada hotel harus sebanding dengan jumlah tenaga kerja yang ada di hotel tersebut. Salah satu bagian penting dari sebuah hotel adalah departemen *Housekeeping*. Departemen *Housekeeping* bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, bar dan *outlet* lainnya (Darsono, 1995). Hotel Bintang dan non bintang memiliki klasifikasi yang berbeda pada produk, pelayanan dan pengelolaan (Permen pariwisata dan ekonomi kreatif republik indonesia no. pm.53/hm.001/mpek/2013, 2013). Berdasarkan pengamatan langsung, pekerja *housekeeping* hotel non bintang memiliki tugas yang yang berbeda dimana pada hotel non bintang satu pekerja memiliki pekerjaan yang bervariasi seperti membersihkan kamar, membersihkan lapangan, membersihkan dan merawat taman, membersihkan lobi hotel bahkan menyambut tamu. Sedangkan pada *housekeeping* hotel bintang, tugas tersebut

sudah dibagi sesuai dengan job masing-masing departemen, misalnya hanya bagian Public area yang bertugas untuk menjaga kebersihan area umum, room boy untuk menjaga kebersihan kamar. Dengan adanya perbedaan tersebut maka model yang dibuat nantinya belum dapat diterapkan secara murni di hotel bintang. Kinerja *housekeeping* sangat dipengaruhi dari pengaturan jadwal yang dibuat oleh manajemen. Oleh karena itu, diperlukan penjadwalan yang baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Hal ini, membuat pihak hotel menjadikan masalah penjadwalan menjadi hal yang penting pada setiap evaluasi kerjanya. Hal ini tentu akan menuntut pihak hotel untuk mengatur jadwal kerja dengan efektif agar pelayanan optimal dan tidak merugikan Pekerja (Eradipa *et al.*, 2014).

Masalah penjadwalan pada pekerja *housekeeping* hotel memiliki operasional hotel selama 24 jam dalam 1 hari sehingga penjadwalan pekerja harus memiliki lebih dari 1 alokasi shift. Akibatnya pihak manajemen harus mempertimbangkan berbagai hal dalam melakukan penjadwalan pekerja. Penjadwalan pekerja adalah bagian yang sangat penting dalam suatu industri karena penjadwalan yang baik akan menghemat biaya dan waktu (Li *et al.*, 2012). Penjadwalan pekerja merupakan masalah menugaskan pekerja pada shift atau *job* selama periode penjadwalan tertentu sehingga kendala tertentu (hukum, organisasi dan pribadi) dapat terpenuhi (Aickelin *et al.*, 2009).

Penjadwalan pekerja *housekeeping* hotel menggunakan sistem shift. Pekerja shift memiliki jadwal kerja yang tidak selalu sama setiap harinya. Pembagian shift kerja pada departemen *housekeeping* hotel di Yogyakarta terbagi menjadi 2, 3, 4 atau 5 shift dalam 24 jam (Purnama & Yuniartha, 2014). Penjadwalan dan pengaturan shift pada Pekerja *housekeeping* merupakan permasalahan yang sangat rumit. Hal ini karena adanya berbagai kendala dalam penjadwalan shift seperti jumlah maksimum/minimum jam kerja, jumlah maksimum/minimum hari kerja yang berurutan, permintaan dari pekerja, batasan shift malam, dan lain-lain (Topaloglu & Selim, 2010). Selain kendala tersebut, batasan pekerja juga menjadi salah satu pertimbangan dalam penjadwalan pekerja shift (Abdullah & Suwadi, 2003). Kendala tersebut timbul agar beban kerja fisik dan beban kerja psikososial pada pekerja *shift* merata dan meningkatkan kepuasan pekerja (Topaloglu & Selim, 2010). Selain itu, Salah satu kendala tambahan yang dapat diperhatikan dalam penjadwalan pekerja shift adalah preferensi pekerja.

Preferensi Pekerja adalah permintaan shift dan hari libur yang diinginkan pekerja. Dengan memperhatikan preferensi pekerja dalam penjadwalan juga akan meningkatkan tingkat kepuasan dari pekerja (Azaiez & Sharif, 2005).

Masalah jadwal kerja shift pada umumnya terkait dengan tiga faktor yaitu perbedaan individu, kehidupan pribadi dan sosial pekerja (Hidayat, 2011). Selain itu, faktor yang berdampak pada kesehatan pekerja shift yaitu panjang siklus shift, jumlah dan posisi hari istirahat dan keteraturan/ketidakteraturan jadwal shift (WHO, 2010). Masalah tersebut dapat mempengaruhi beban kerja psikososial maupun beban kerja fisik dari pekerja. Beban kerja psikososial akan mempengaruhi performansi kerja dan kepuasan kerja dari pekerja. Beban kerja fisik yang tinggi dapat menimbulkan gangguan atau penyakit (Hidayat, 2011).

Dari berbagai pertimbangan di atas maka penjadwalan pekerja shift khususnya *housekeeping* hotel harus dilakukan sebaik mungkin agar dapat meminimalkan beban kerja fisik maupun beban kerja psikososial. Penjadwalan pekerja shift dapat dievaluasi dengan kriteria sebagai berikut: penyesuaian fisiologis, kesejahteraan (tidur, kelelahan dan nafsu makan), masalah pribadi dan sosial, kesehatan (gastrointestinal dan gangguan saraf), kinerja dan kecelakaan (Chen & Yeung, 1992).

Penelitian ini, akan melanjutkan penelitian yang telah dilakukan oleh Purnama & Yuniartha (2014) dan Dewi et al (2014). Pada penelitian Purnama & Yuniartha (2014), dilakukan identifikasi karakteristik jadwal pada pekerja *housekeeping*, *Front office* dan *security* di hotel non bintang Yogyakarta. Hasil dari identifikasi tersebut, diperoleh penjadwalan pekerja *housekeeping* pada hotel non bintang di Daerah Istimewa Yogyakarta masih terdapat beberapa kelemahan yaitu waktu kerja yang panjang, waktu istirahat yang pendek antar shift dan shift malam yang berturut-turut lebih dari 2 hari. Selanjutnya pada penelitian Dewi et al (2014), diperoleh hasil beban kerja fisik pada pekerja *housekeeping* berada pada level yang rendah dan beban psikososial pekerja *housekeeping* pada beberapa hotel masuk pada kondisi level moderat, hal ini menunjukkan adanya sedikit permasalahan pada hubungan pribadi pekerja dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya.

Untuk mengatasi kelemahan penjadwalan dan permasalahan beban kerja dari pekerja *housekeeping* di hotel non bintang Yogyakarta saat ini, maka penulis akan melakukan analisis dan membuat model penjadwalan yang memperhatikan

beban kerja. Beban kerja adalah kemampuan tubuh secara fisik atau psikososial untuk menerima pekerjaan. Beban kerja yang diperhatikan dalam penelitian ini adalah beban kerja secara langsung artinya beban kerja yang terukur dari pekerja. Beban kerja yang diperhatikan secara langsung dalam model ini adalah beban kerja fisik dan beban kerja psikososial yang terukur. Beban psikososial yang terukur yang akan dipertimbangkan adalah preferensi dari pekerja. Saat ini, Penjadwalan pekerja *housekeeping* pada beberapa hotel non bintang di Yogyakarta sudah mempertimbangkan preferensi Pekerja saat membuat jadwal sehingga beban psikososial pekerja masuk pada kondisi baik. Jadwal yang dibuat pada pekerja *housekeeping* hotel non bintang di Yogyakarta belum mempertimbangkan beban kerja fisik yang terukur seperti denyut jantung atau waktu baku dalam membuat jadwal pekerja. Pada penelitian ini, beban kerja fisik dengan skala *Rating of Perceived Exertion* (RPE) dari konversi denyut jantung yang terukur akan dimasukkan secara langsung untuk membangun model penjadwalan dengan tujuan agar beban fisik antar pekerja merata karena sebisa mungkin pekerja memiliki beban kerja yang seimbang sehingga kepuasan pekerja tetap tinggi (Topaloglu & Selim, 2010). Selain itu, model penjadwalan yang dibuat akan mempertimbangkan berbagai hal yaitu jumlah shift, jam kerja maksimal, jumlah pekerja yang tersedia, shift malam berurutan dan hal lainnya untuk menghilangkan kelemahan dari penjadwalan pekerja *housekeeping* saat ini (Topaloglu & Selim, 2010; Eradipa et al., 2014).

1.2. Perumusan Masalah

Masalah yang dihadapi dalam penjadwalan *housekeeping* hotel adalah penjadwalan yang dibuat pihak hotel saat ini masih belum memperhatikan beban kerja secara langsung dan masih terdapat kelemahan. Kelemahan penjadwalan saat ini yaitu waktu kerja yang terlalu panjang, waktu istirahat yang pendek antar shift dan shift malam yang berturut-turut lebih dari 2 hari.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuat suatu model penjadwalan dengan memperhatikan faktor beban kerja fisik dan psikososial secara langsung serta mengeliminasi kelemahan jadwal pada departemen *housekeeping* hotel non bintang di Yogyakarta. Penjadwalan yang dibentuk akan mempertimbangkan waktu kerja, waktu istirahat antar shift dan shift malam yang berturut-turut yang

seminimal mungkin tidak lebih dari 2 hari untuk menghilangkan kelemahan penjadwalan *housekeeping* saat ini.

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–data pada penelitian yang telah dilakukan oleh Purnama & Yuniartha (2014) dan Dewi et al (2014).
- b. Model Penjadwalan yang dibuat tidak dapat membentuk siklus
- c. Libur yang diperoleh pekerja tidak akan berurutan selama 2 hari agar shift kerja dari pekerja *housekeeping* hotel tidak berurutan dalam 1 hari
- d. Model Penjadwalan yang dibuat belum memperhatikan jadwal pada periode sebelumnya
- e. Tidak dapat menyarankan penambahan jumlah pekerja saat ada kekurangan pekerja
- f. Jumlah preferensi yang diperbolehkan pada tiap pekerja tergantung dari kebijakan pihak hotel
- g. Hanya bisa membuat jadwal maksimal jumlah 8 pekerja dengan periode 30 hari penjadwalan karena batasan variabel dari software LINGO 13
- h. Jumlah shift yang dapat dijadwalkan maksimal 3 shift