

**ANALISIS BEBAN KERJA KARYAWAN
LAUNDRY SECTION DI HOTEL GRAN PURI MANADO**

SKRIPSI

Oleh
ENGGRED VERONIKE BODE
NIM 18064006



POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI D-IV PERHOTELAN
2022

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PRASYARAT GELAR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
BIOGRAFI.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	4
2.1.1 Pengertian Beban Kerja	4
2.1.2 Pengertian Analisis Beban Kerja.....	7
2.1.3 Pengertian Karyawan.....	11
2.1.4 <i>Laundry</i>	12
2.2 Penelitian Sebelumnya	16
2.3 Kerangka Berpikir.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	19

3.3 Jenis dan Sumber Data	20
3.4 Populasi dan Sampel	21
3.5 Metode Pengumpulan Data	21
3.6 Metode Analisa	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	24
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	37
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Housekeeping berasal dari kata *House* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Dalam dunia perhotelan *Housekeeping* merupakan suatu *department* yang memiliki tanggung jawab untuk memastikan kondisi kamar hotel dan lingkungan sekitar hotel terjaga kebersihan dan kerapiannya. *Housekeeping Department* terbagi menjadi beberapa bagian yaitu bagian *room section*, *public area section*, *Linen Section*, dan *Laundry Section*.

Laundry Section merupakan salah satu bagian operasional yang sangat perlu diperhatikan. *Laundry Section* adalah bagian yang bertugas atau bertanggung jawab memberikan layanan jasa pencucian baik pakaian tamu, *Uniform*, hingga seluruh *linen* hotel. *Laundry* dalam bahasa Indonesia disebut dengan “binatu” atau “penatu” yang mempunyai makna usaha jasa yang bergerak dalam bidang pencucian pakaian atau lebih tepatnya mencuci dan menyetrিকা dengan hitungan kiloan atau /pcs.

Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi dalam waktu yang ditentukan. Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang karyawan menyebabkan karyawan kebingungan, kelelahan dan melakukan pekerjaan terburu-buru sehingga hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena karyawan hanya mempunyai waktu yang terbatas untuk menyelesaikan banyak tugas.

Dalam melakukan penelitian penulis menemukan Beban kerja karyawan *Laundry Section* pada hotel Gran Puri Manado diatas normal (*overload*). Dikarenakan dalam masa pandemi Covid-19 sehingga terjadi pengurangan karyawan yang sebelumnya berjumlah 14 orang menjadi 7 orang. Selain itu juga dengan jumlah karyawan yang hanya 7 orang tersebut, hotel masih menerima cucian yang masuk dari luar (*Outside Laundry*). Sehingga seluruh karyawan *laundry* harus mengambil 2 hingga 3 tugas diluar tugas utama mereka, hal ini menjadi beban terhadap karyawan karena diharuskan bekerja keras untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut secara bersamaan. Situasi tersebut juga membuat karyawan *Laundry Section* Hotel Gran Puri Manado sering mengeluh, kelelahan, kebingunan, dan terburu-buru menyelesaikan pekerjaan sehingga sangat mempengaruhi hasil kerja karyawan dimana sudah tidak lagi mengikuti standar operasional prosedur yang ditetapkan seperti menggunakan *roll ironer* (mesin setrika *linen*) untuk melicinkan *pillow case* sehingga hasilnya tidak rapi atau masih kusut, lalu jumlah cucian yang dimasukkan ke dalam *tumbler* tidak sesuai standar melainkan sebanyak yang bisa masuk ke dalam *tumbler*, dan lain-lain . Hal – hal tersebut terjadi karena tingginya beban kerja sehingga karyawan melakukan pekerjaan terburu-buru agar pekerjaan dapat terselesaikan dan beban kerja pada besok hari tidak bertambah.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “**Analisis Beban Kerja Karyawan *Laundry Section* Di Hotel Gran Puri Manado**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Beban Kerja Karyawan *Laundry Section* Di Hotel Gran Puri Manado?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beban kerja karyawan *laundry section* di hotel gran puri manado.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini dibagi menjadi 2, yaitu :

a. Manfaat Teoritis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dan pembaca mengenai analisis beban kerja karyawan *laundry section* serta sebagai referensi bagi penelitian lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

b. Manfaat Praktis

Memberikan masukan bagi pihak department Sumber Daya Manusia Hotel Gran Puri Manado, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam proses perencanaan dan pengembangan terutama pada bagian *laundry Section*.