

**ANALISIS BEBAN KERJA KARYAWAN PADA
DEPARTEMEN FRONT OFFICE BUNAKEN OASIS DIVE
RESORT & SPA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam
menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada
Program Studi Manajemen Perhotelan**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PERHOTELAN
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
BIOGRAFI.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Konsep Beban Kerja.....	5
2.1.2 Indikator Beban Kerja.....	7
2.1.3 Faktor Beban Kerja.....	9
2.1.4 Definisi Karyawan.....	11
2.2 Kerangka Berpikir.....	11
2.3 Penelitian Sebelumnya.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	17
3.4 Bahan dan Alat Penelitian	18
3.5 Populasi dan Sampel.....	18
3.6 Metode Pengumpulan Data	19
3.7 Metode Analisa.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20

4.1	Gambaran Umum Objek	20
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	20
4.1.2	Organisasi Perusahaan	21
4.1.3	Fasilitas Hotel	25
4.1.4	Aktivitas Manajemen Perusahaan	33
4.2	Hasil	35
4.2.1	Hasil Observasi	35
4.2.2	Hasil Kuesioner Terbuka	38
4.3	Analisis	46
4.4	Pembahasan	48
BAB V	PENUTUP	51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN		54



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Departemen Front Office merupakan salah satu departemen yang penting dalam perusahaan atau hotel. Departemen ini disebut sebagai wajah dari sebuah organisasi maupun perusahaan karena terletak pada bagian depan perusahaan dan menjadi tempat interaksi pertama antara tamu dan organisasi. Sebagai industri yang bergerak pada sektor pariwisata, dunia perhotelan maupun resort tidak dapat dipisahkan dengan yang dinamakan Sumber Daya Manusia, karena sektor pariwisata berhubungan dengan pelayanan dan jasa yang dimana dilakukan oleh para tenaga kerja manusia seperti karyawan. Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan dan beban pekerjaan juga semakin meningkat agar dapat menyeimbangkan kemajuan pasar internasional pariwisata sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu.

Beban kerja yaitu volume pekerjaan yang dibebankan kepada para tenaga kerja baik bersifat fisik atau mental yang menjadi tanggung jawabnya. Setiap individu memiliki pekerjaan yang merupakan beban bagi dirinya masing-masing. Terjadinya beban kerja akibat dari kebutuhan organisasi atau perusahaan yang semakin meningkat, adanya beban kerja dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Oleh karena itu tanggung jawab dan peran manajemen dalam mengelola perusahaan diperlukan untuk mendukung aktivitas operasional dan dapat menghasilkan keuntungan. Strategi organisasi dalam membentuk kualitas tenaga kerja adalah dengan menciptakannya lingkungan kerja yang aman dan nyaman juga

menjadi salah satu upaya dalam peningkatan kinerja karyawan agar tidak mengalami stress maupun kelelahan fisik akibat beban kerja yang ada.

Pada saat peneliti melakukan *on the job training* selama enam bulan pada Departemen Front Office Bunaken Oasis Dive Resort & Spa, peneliti mengamati dan mendapati masalah yaitu, karyawan yang bekerja pada Departemen Front Office melakukan pekerjaan merangkap, artinya satu orang karyawan mengerjakan tugas sebagai *Reception, Reservation, Night Auditor, Phone Operator, Concierge* maupun sebagai *Front Desk Agent*, bahkan memiliki tugas dan tanggung jawab khusus perorangan dan tugas umum sebagai departemen front office. Beban kerja terhadap fisik dan mental yang diterima karyawan dalam lingkungan kerja menyebabkan karyawan tidak dapat efektif bekerja, mengalami tekanan yang dapat membuat kurangnya profesionalisme dalam kerja sama tim, emosi yang tidak dapat dikontrol, mengalami kelelahan hingga gangguan kesehatan sehingga tidak mampu memfokuskan diri dalam pekerjaan pada Departemen Front Office.

Adapun beberapa masalah lain yang didapati, misalnya perselisihan antara rekan kerja akibat pekerjaan yang tidak terselesaikan dan harus di *overhandle* kepada karyawan yang bekerja di *shift* selanjutnya, permintaan tamu yang sering tertunda karena kurangnya karyawan pada satu *shift* misalnya, pada satu *shift* hanya dua orang karyawan dan harus mengambil waktu istirahat bergantian sehingga hanya satu orang karyawan yang *stand by* Front Office dan untuk menyambut beberapa tamu yang telah selesai menyelam untuk memberikan *infuse water*, sehingga jika tamu yang lain datang untuk menanyakan atau membutuhkan sesuatu terkadang belum langsung terlayani. Kemudian pembagian waktu kerja yang tidak menentu dapat menambah beban kerja karyawan dan mempengaruhi waktu

istirahat. Dampak dari beban kerja ini dapat mempengaruhi kondisi karyawan dan perusahaan misalnya jika seorang karyawan memiliki hari cuti atau sakit maka akan berdampak pada operasional perusahaan atau waktu pembagian waktu kerja yang sudah diatur harus diubah.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul: Analisis Beban Kerja Karyawan Pada Departemen Front Office Bunaken Oasis Dive Resort & Spa

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian pada latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana Beban Kerja Karyawan pada Departemen Front Office Bunaken Oasis Dive Resort & Spa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk menganalisis Beban Kerja Karyawan pada Departemen Front Office Bunaken Oasis Dive Resort & Spa

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana dan pedoman dalam mengembangkan ilmu maupun pemahaman tentang Analisis Beban Kerja Karyawan Pada Departemen Front

Office Bunaken Oasis Dive Resort & Spa, serta dapat meningkatkan keterampilan Penulis dalam melakukan penelitian dan Analisis Data.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan referensi bagi semua pihak terkait, sehingga dapat memperluas wawasan untuk pengembangan praktik yang lebih baik.

3. Bagi Industri

Sebagai acuan positif terhadap Industri untuk pengembangan operasional perusahaan yang lebih baik.

