

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA ROOM ATTENDANT DI KTM RESORT BATAM KEPULAUAN RIAU

By : Dayu Musdalifah

Email : Dhayu.muzdalifah@yahoo.com

Counsellor : Syofia Achnes

Department Of Administrative Sciences Tourism Studies Program

Faculty Of Social And Political Science

University Of Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) To know the workload room attendant at KTM Resort Batam. (2) To know Work productivity room attendant at KTM Resort Batam. (3) To know the effect of workload on work productivity of room attendant at KTM Resort Batam. In this research the research method that I use is quantitative method with descriptive approach to examine the issues raised. The sample in this study as many as 8 people using the census method. While data collection techniques in this study using questionnaires, interviews and observation. By using Likert scale as a measuring tool to determine the short length of interval, multiple linear regression, validity test, reliability test and hypothesis test to determine the effect of variable x to y. Based on the results of research that has been done, there is a significant correlation or relationship between the workload with work productivity. The higher the workload the worse the productivity of work, this is due to lack of employees room attendant working at KTM Resort Batam. This research concludes that the workload received by KTM Resort Batam room attendant is very much, after the calculation of work load, the management must add 2 persons room attendant to reduce the workload of room attendant in KTM Resort Batam in order to achieve the Work Productivity good.

Keywords: *Workload, Work Productivity*

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Batam merupakan salah satu tempat wisata yang memiliki potensial yang sangat besar karena kota Batam memiliki berbagai objek wisata yang sangat menarik dan sangat terkenal di provinsi kepulauan riau, bukan hanya objek wisata saja yang dikembangkan di kota Batam akomodasi juga merupakan salah satu aset yang dapat menghasilkan pendapatan daerah tertentu maka dengan untuk meningkatkan pendapatan di kota

Batam maka di bangunlah berbagai macam akomodasi untuk menunjang nilai jual kota Batam dan untuk menarik serta memudahkan setiap wisatawan yang berkunjung.

Seiring berkembangnya ilmu teknologi dan seiring dengan kemajuan industri di sector pariwisata yang mulai menjadi bagian dari kebutuhan manusia jaman sekarang, sehubungan dengan hal tersebut dan di dukung pula dengan pesatnya sector pariwisata, pemerintah mengembangkan industry pariwisata berupa akomodasi supaya dapat menjadi salah satu

penghasil devisa utama negara, maka wajar bila sektor pariwisata dianggap sebagai *passport to development* bagi negara–negara berkembang pada umumnya dan Indonesia secara khusus (Heru Nugroho,2001:67)

Untuk itu pemerintah dengan giat dan terus menerus membina perkembangan pariwisata seperti perkembangan sarana dan prasarana pariwisata dan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya sektor pariwisata dilindungi masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut, Ktm Resort adalah salah satu hotel berbintang tiga di Batam yang bergerak dalam bidang industri pariwisata yang sedang berkembang dan mampu bersaing dengan hotel–hotel lainnya yang ada di Kepulauan Riau khususnya di Kecamatan Sekuang, menurut *competitor statistic report* PT. Hotel KTM Indonesia, Batam. berikut adalah data mengenai jumlah kamar, jumlah karyawan housekeeping dan room occupancy sebagai berikut :

Tabel 1.1

Hotel * di Batam**

Berdasarkan jumlah kamar dan jumlah karyawan housekeeping serta room occupancy 2016

NO	Nama Hotel	Jumlah Kamar	Jumlah Room Attendant	Room Occupancy
1	KTM Resort Batam	72 Room	8 orang	59,13 %

Sumber : *competitor statistic report* 2016 Ktm Resort Batam

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa hotel dengan klasifikasi bintang tiga memiliki occupancy yang cukup tinggi, dan dengan jumlah kamar sebanyak 72 kamar dimana diantaranya ada 24 villa, masing–masing villa memiliki dua kamar per villa, jadi total jumlah kamar di Ktm resort 96 kamar. Dengan demikian Ktm Resort Batam belum sesuai dalam menentukan jumlah tenaga kerja dan beban kerja room attendant sehingga tidak seimbang dengan jumlah kamar yang mana tingkat hunian di hotel Ktm

Menurut sugianto yang dikutip oleh suwanto dan prinsa (2011 : 251) bahwa: Beban kerja mengandung konsep penggunaan energy pokok dan energy cadangan yang teersedia. Tugas dipandang berat (overload) jika energy pokok telah

Resort mencapai 59,13 % dan dari jumlah karyawan tersebut rata–rata memiliki pendidikan terakhir SMA atau SMK.

Salah satu bagian yang sangat penting pada hotel yaitu *Housekeeping Department* karena merupakan bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, serta kenyamanan diseluruh area hotel baik yang didalam maupun diluar gedung .

habis dipakai dan masih harus menggunakan energy cadangan untuk menyelesaikan tugas tersebut. Sebaiknya suatu tugas dipandang ringan (underload) jika energy pokok masih melimpah setelah tugas diselesaikan.

Setelah dilakukan pra observasi dilapangan, penulis melihat Executive Housekeeper membagi beberapa roomboy disetiap section, bagi 2 -3 orang disetiap section setiap harinya. Section berisikan jumlah kamar yang harus dibersihkan roomboy pada hari itu dan harus selesai, satu section mendapatkan 17 – 18 kamar yang harus dibersihkan hal ini menyebabkan roomboy terpaksa bagaimana membersihkan kamar – kamar tersebut tanpa harus berlama – lama didalamnya, karena masih banyak kamar lainnya yang harus dibersihkan, hal ini juga menyebabkan kurang maksimalnya kerja roomboy sehingga kualitas pemeliharaan kamar tamu tidak terja ga dengan baik sesuai dengan standar yang ditentukan dan dapat diambil kesimpulan bahwa kamar yang dijual tidak dalam keadaan ready sehingga menimbulkan keluhan tamu mengenai kondisi kamar.

Dan dapat dilihat bahwa beban kerja dan jumlah karyawan yang dimiliki Housekeeping Department Ktm Resort Batam tidak seimbang, seharusnya Pebandingan kamar dengan jumlah pramu graha adalah 1 : 1,6 .

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang penelian tersebut, maka penulis menyederhanakan dan menfokuskan permasalahan serta memperjelas arah penelitian sesuai dengan

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka masalah – masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1.4 Batasan Masalah

Karena adanya keterbatasan, waktu, dana, tenaga, teori – teori, dan supaya penelitian dapat dilakukan secara lebih

Pada saat survey awal di Ktm Resort Batam hanya terdapat total 8 orang jumlah roomboy dengan 72 room dan 24 diantaranya adalah villa dimana satu villa memiliki masing – masing 2 kamar yang tersedia. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya ketidaksesuaian antara jumlah roomboy dengan jumlah kamar hotel yang akan dibersihkan, hal ini disebabkan belum tepatnya keterapan standar jumlah tenaga kerja yang mengerjakan tugas tertentu. Hal ini mengakibatkan kurang maksimalnya hasil kerja dari karyawan *housekeeping* serta tidak terlaksananya efisiensi kerja guna peningkatan daya jual kamar. Oleh karena itu pengukuran beban kerja perlu dilakukan kembali untuk mengetahui jumlah kebutuhan karyawan yang sesungguhnya.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Produktivitas kerja Room Attendant Di Ktm Resort Batam”**

judul yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang akan dibahas ialah Apa Pengaruh Beban Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Room Attendant Di Ktm Resort Batam Kepulauan Riau ?

1. Bagaimana beban kerja room attendant di Ktm Resort Batam Kepulauan Riau.
2. Bagaimana Produktivitas Kerja Room attendant di Ktm Resosort Batam Kepulauan Riau.

mendalam, maka penulis membuat batasan masalah yaitu :

1. Penelitian hanya berfokuskan pada Pengaruh Beban Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Room Attendant

Di Ktm Resort Batam Kepulauan Riau.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan mengadakan penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan guna menjawab masalah penelitian yang telah dirumuskan diatas sehingga penelitian ini akan mengkaji tentang :

1. Untuk mengetahui Beban kerja room attendant di Ktm Resort Batam
2. Untuk mengetahui Produktivitas kerja room attendant di Ktm Resort Batam
3. Untuk mengetahui Pengaruh beban kerja terhadap produktivitas kerja room attendant di Ktm Resort Batam

1.6 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

bermanfaat bagi kajian yang komprehensif dan pengembangan serta pemanfaatan SDM (sumber daya manusia).

2. Secara Praktis

a. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam Pengaruh Beban Kerja Terhadap Produktivitas Room Attendant Di Ktm Resort Batam dalam meningkatkan pelayanan karyawan sehingga tercapainya efektivitas kinerja dalam mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan.

b. Bagi peneliti, penelitian ini berfungsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi untuk mendapatkan gelar sarjana sains terapan pariwisata, dan sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tata Graha (Housekeeping)

Department Tata Graha merupakan salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan pada tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, dalam melaksanakan tugas – tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel maka bagian Tata Graha juga harus melakukan kerja sama dengan bagian – bagian lainnya yang terdapat dihotel, seperti bagian kantor depan hotel (*Front Office*), bagian makanan dan minuman (*Food & Beverage*), Bagian Engineering, bagian Accounting, dan bagian Personel.

Tanggung jawab bagian tata graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan bahan – bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), spre, sarung bantal. Korden, serta menjaga kerapian dan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan/penggantian peralatan

dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian tata grahah tersebut maka yang dimaksud dengan ruangan – ruangan hotel terdiri dari kamar- kamar tamu, ruang rapat, ruangan umum seperti *Lobby*, *Corridor*, Restaurant yang kesemuanya ini disebut *Front-of-the-house*. Disamping itu bagian tata grahah juga bertanggung jawab menjaga kebersihan dan kerapian bagian *back-of-the-house* seperti bagian dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor dan sebagainya. (Drs. Agus Sulatiyono, Msi 1999 : 121).

2.2 Beban kerja

Teknik analisis beban kerja (*workload analis*) memerlukan rasio atau pedoman staf standar untuk menentukan kebutuhan personalia. Analisis beban kerja Perhitungan beban kerja dapat dilihat dari 3 aspek, yakni fisik, mental, dan pengukuran waktu, aspek fisik meliputi beban kerja berdasarkan kriteria-kriteria fisik manusia, aspek mental merupakan perhitungan beban kerja dengan mempertimbangkan aspek mental (psikologis). Sedangkan aspek pemanfaatan waktu lebih mempertimbangkan kepada aspek penggunaan waktu untuk bekerja (Adi pradana, 2008).

Adapun Faktor yang mempengaruhi beban kerja Menurut Rodahl (1989) dan Manuba (2000), dalam Prihatini (2007), menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi factor – factor sebagai berikut :

- 1) Factor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti :
 - a. Tugas - tugas yang dilakukan bersifat fisik seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi

mengidentifikasi baik jumlah karyawan yang diperlukan dalam mencapai tujuan organisasional. Menurut Sutarto (2006 : 122) dalam Clement Ananto dalam buku sutarto Dasar – dasar organisasi mengungkapkan bahwa beban aktivitas satuan organisasi atau beban kerja masing – masing pejabat atau pegawai hendaknya merata sehingga dapat dihindarkan adanya satuan organisasi yang terlalu banyak aktivitasnya dan ada satuan organisasi yang terlalu sedikit aktivitasnya demikian pula dapat dihindarkan adanya pejabat atau pegawai yang bertumpuk – tumpuk tugasnya dan ada pula yang terlalu sedikit beban kerjanya sehingga Nampak terlalu banyak menganggur.

Beban kerja adalah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu (Irwandy, 2007). Beban kerja meliputi beban kerja fisik dan beban kerja mental.

- kerja, sikap kerja, sedangkan tugas – tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaan.
- b. Organisasi kerja seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, system pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
- c. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis, ketiga aspek ini disebut wring stressor.

2) Faktor internal

Factor internal adalah factor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi baban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut strain, berat ringannya strain dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Factor internal meliputi factor somatic (jenis persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

Dari factor – factor tersebut dapat diperoleh indicator – indicator dari variable beban kerja sebagai berikut :

- 1) Factor eksternal
 - a. Tugas – tugas yang bersifat fisik (sikap kerja)
 - b. Tugas – tugas yang bersifat mental (tanggung jawab,

Berikut ini akan diberikan contoh penggunaan teknik eksponen penentu dengan memilih dua eksponen dalam perencanaan SDM yang terdiri dari :

- a. Eksponen beban kerja dalam menghasilkan suatu produk, sebagai analisis beban kerja (*workload analys*).
- b. Eksponen Waktu (*cyle time*) untuk menyelesaikan suatu produk.
Oleh karena pekerjaan dilakukan desain individual, yakni suatu beban kerja harus dilakukan oleh seorang pekerja dari awal sampai akhir/selesai. Dengan demikian perlu diukur waktu yang dipergunakannya, yang

2.3 Pengertian Produktivitas

Pendapat lain yang dikemukakan oleh nawawi (1998:126) bahwa :

kompleksitas pekerjaan, emosi pekerja dan sebagainya)

- c. Waktu kerja dan waktu istirahat
 - d. Kerja secara bergilir
 - e. Pelimpahan tugass dan wewenang
- 2) Factor internal
 - a. Factor somatic (kondisi kesehatan)
 - b. Factor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan sebagainya).

Beban kerja yang harus dilaksanakan karyawan hendaknya merata, sehingga dihindarkan adanya seorang karyawan yang mempunyai beban kerja terlalu banyak atau terlalu sedikit. Namun demikian beban kerja yang merata ini tidak berarti bahwa setiap pegawai dalam organisasi tersebut harus tetap sama beban kerjanya.

dari hasil observasi diasumsikan setiap SDM dalam bekerja membutuhkan waktu sebagai berikut :

- 1) Waktu bekerja efektif yang dipergunakan agar suatu produk (barang) dapat diselesaikan (*Cyle time*)
- 2) Waktu terbuang dalam menyelesaikan pekerjaan (*non cyle time*) adalah 40 %
- 3) Waktu istirahat dalam melakukan pekerjaan adalah 20 %
- 4) Waktu yang digunakan untuk urusan pribadi adalah 20 %.

“produktivitas kerja merupakan perbandingan antara hasil yang diperoleh (output) dengan jumlah sumber daya yang dipergunakan sebagai masukan (input)”.

Menurut Ahmad tohardi secara sederhana produktivitas dapat diartikan sebagai perbandingan antara keluaran (output) dengan masukan (input). Untuk lebih jelas perhatikan rumus dibawah ini :

$$\text{Produktivitas} = \frac{\text{Output (keluaran)}}{\text{input (masukan)}}$$

Adapun Factor yang mempengaruhi produktivitas Menurut J. Raviyanto putra dan kawan – kawan (1988) dalam buku ahmad tohari (2002:452), bahwa factor – factor yang mempengaruhi produktivitas dapat dikelompokkan dalam 3 kelompok yaitu :

- a. Factor–factor yang mempengaruhi produktivitas dari perekonomian atau industry – industry secara keseluruhan.
- b. Factor – factor yang mempengaruhi produktivitas organisasi, unit – unit usaha atau pabrik secara individual.
- c. Factor – factor yang mempengaruhi produktivitas perseorang.

Sedaryamanti (2001 : 71) factor utama yang menentukan produktivitas kerja adalah :

- Sikap kerja, seperti kesediaan untuk bekerja secara bergiliran (*shift work*) dapat menerima tambahan tugas dan bekerja dalam satu tim.
- Tingkat keterampilan yang ditentukan oleh pendidikan, latihan dalam manajemen dan supervise

2.4 Pengaruh beban kerja terhadap produktivitas

Beban kerja akan mempengaruhi produktivitas kerja karyawan hal ini seperti dikemukakan oleh Sudiharto (2001).

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa perlu sekali perusahaan memperhatikan beban kerja karyawannya, agar para karyawan mendapatkan

serta keterampilan dalam teknik industry.

- Hubungan antar tenaga kerja dan pimpinan perusahaan yang tercermin dalam usaha bersama dalam pimpinan dan tenaga kerja untuk meningkatkan produktivitas melalui lingkaran kawasan mutu.
- Manajemen produktivitas, yaitu manajemen yang efisien mengenai sumber dan system kerja untuk mencapai peningkatan produktivitas.
- Efisiensi tenaga kerja seperti perencanaan tenaga kerja dan tambahan tugas
- Kewiraswastaan yang tercermin dalam pengaman resiko, kreativitas dalam berusaha dan berada dalam jalur yang benar dalam berusaha.

produktivitas kerja dan bisa memajukan kualitas perusahaan itu sendiri.

Dengan mengelompokkan kegiatan *room attendant* selama pengamatan, mengukur kemampuan rata-rata pencapaian waktu, menyelesaikan tugas-tugas pokok dalam sehari, menghitung tingkat produktivitas kerja *room attendant* yang Menurut **Sulastiyono (2011:126)**, dengan mengetahui notasi sebagai berikut :

N = Jumlah kamar yang tersedia untuk dijual (number of rooms)

Tko = Persentase kamar yang terhuni (occupancy rate) dalam setahun

Wpo = Jumlah waktu untuk membersihkan kamar terhuni dalam menit

Tkv = Persentase kamar kosong

Wpv = Jumlah waktu untuk membersihkan kamar kosong dalam menit

Wpt = Jumlah waktu produktif dalam menit

JKc/o = Jumlah kamar yang check – out

CD = Selisih waktu untuk membersihkan kamar check-out dan kamar terhuni dalam menit

Setelah mengetahui notasi tersebut maka dilanjutkan dengan menghitung waktu produktivitas kerja *room attendant* pada kamar *occupied*, kamar kosong dan kamar check-out dengan menggunakan formula sebagai berikut :

$$N \times Tko \times Wpo = X$$

$$N \times Tkv \times Wpv = Y$$

$$JKc/o \times CD = Z$$

$$X \times Y \times Z$$

Dimana :

X = Waktu produktifitas room attendant pada kamar occupied

Y = Waktu produktifitas room attendant pada kamar kosong

Z = Waktu produktifitas kerja room attendant pada kamar check-out

Selanjutnya menghitung jumlah room attendant yang diperlukan dengan mencari waktu produktif (**Wpt**) dalam membersihkan kamar dengan menggunakan formula sebagai berikut :

$$M - P = WPt$$

Dimana :

M = Waktu bekerja

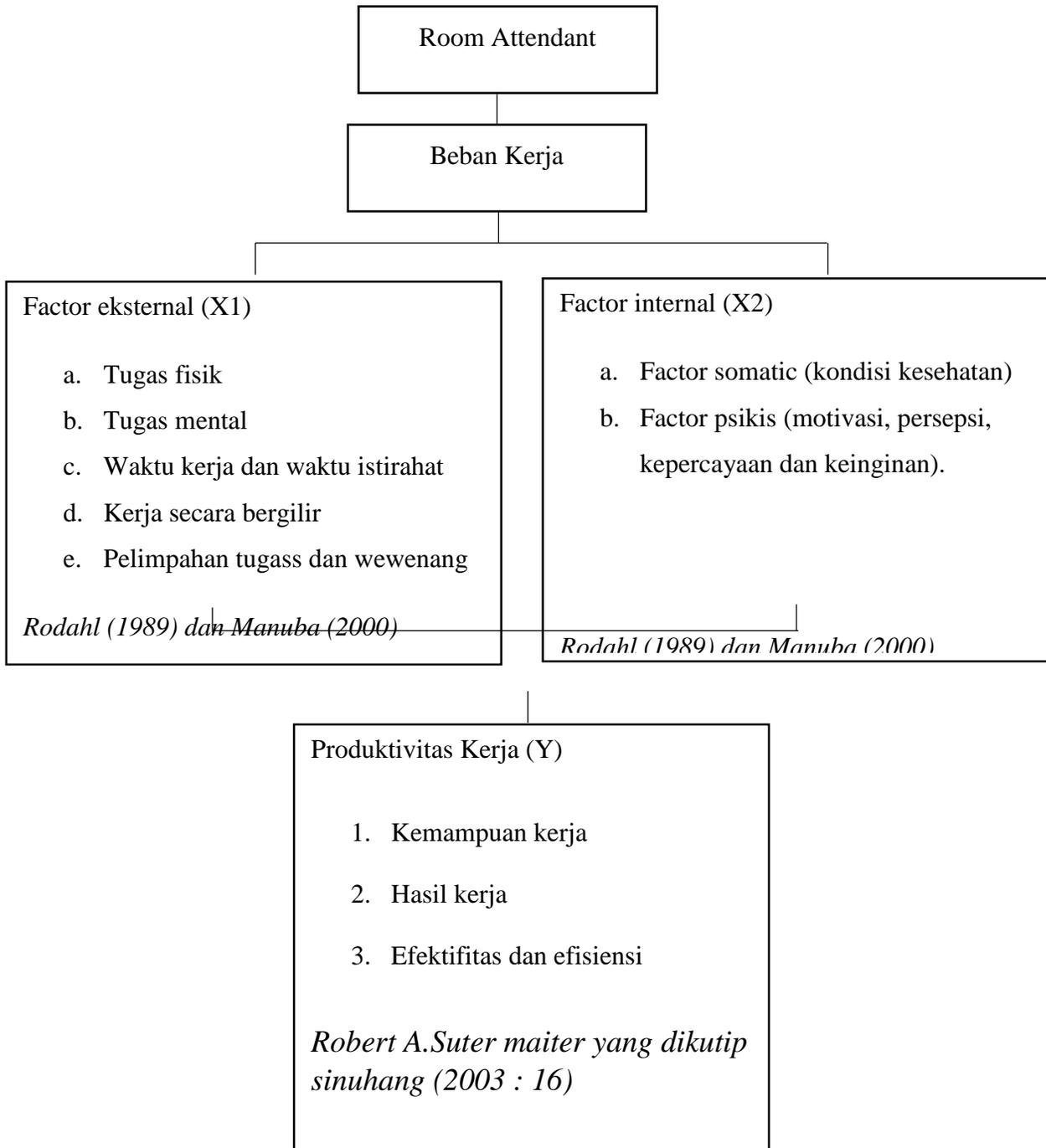
P = Waktu tidak efektif bekerja

WPt = Waktu produktif

Jumlah waktu produktif merupakan pembagi jumlah waktu keeseluruhan yang diperlukan untuk membersihkan kamar *occupied*, check-out dan kosong sehingga akan didapat jumlah room attendant yang diperlukan untuk membersihkan seluruh kamar untuk membersihkan seluruh kamar dalam periode waktu tersebut (morning shift). Setelah memperoleh jumlah waktu produktif kerja room attendant dan jumlah room attendant yang diperlukan untuk membersihkan kamar dapat pula dihitung berapa jumlah kamar yang harus dibersihkan oleh room attendant dalam satu shift per hari, yaitu dengan menggunakan formula sebagai berikut :

$$\frac{\text{jumlah kamar tersedia}}{\text{jumlah room attendant}} = \text{Jumlah kamar yang harus dibersihkan}$$

2.5 Karangka Pemikiran



Sumber : Hasil olahan penulis dikutip dari teori Adi pradana, 2008

2.6 Hipotesis

Menurut sugiyono (2002:39), dalam bukunya yang berjudul “ Metodologi penelitian administrasi” menyatakan bahwa :

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode dapat diartikan sebagai suatu cara kerja untuk mencapai tujuan tertentu, agar dapat terkumpul data serta dapat mencapai tujuan penelitian itu sendiri. Metode merupakan cara utama yang dipergunakan untuk menguji serangkain hipotesa dengan menggunakan teknik serta alat-alat tertentu. Cara utama itu dipergunakan setelah penyelidikan memperhitungkan kewajarannya ditinjau dari tujuan penyelidikan dan situasi

3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu penelitian

Penelitian dilakukan di Ktm Resort Batam di Jalan Kolonel Sugiono, Tanjung

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2007:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2007:91) sampel merupakan sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu,

didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah :

Beban kerja Berpengaruh Terhadap Produktivitas Kerja Room Attendant di Ktm Resort Batam

penyelidikan atas pertimbangan tujuan penelitian, maka penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif.

Metode yang digunakan oleh peneliti menggunakan metode Deskriptif kuantitatif menurut Sugiyono (2007:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable maupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variable yang lain.

Pinggir, kecamatan Sekupang, Batam, Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Dan akan dilaksanakan pada mei 2017 – juli 2017.

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan Room attendant di Ktm Resort Batam yang berjumlah 8 orang, berdasarkan data yang ada pada lima tahun terakhir (2012) berikut data tersebut.

kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul – betul refresentatif (mewakili). Dalam penelitian ini penulis menggunakan tehknik sensus dimana dalam teknik sensus ini cara pengumpulan data apabila seluruh elemen populasi diselidiki. Data yang diperoleh tersebut merupakan hasil pengolahan sensus tersebut sebagai data yang sebenarnya (true value).

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis data

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 jenis yaitu data sekunder dan data Primer.

a. Data Skunder

data sekunder yang diperoleh dari dokumen yang ada dan berhubungan dengan penelitian serta dapat mendukung sebagai acuan dalam penulisan penelitian, data sekunder dalam penelitian ini dapat diperoleh dari perpustakaan, internet berupa literature-literature yang

3.4.2 Sumber data

Dalam upaya mengumpulkan data primer dalam penelitian ini

3.1 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan penulis pengumpulan data dalam mengumpulkan data ialah sebagai berikut :

a. Kuesioner (Angket)

Menurut **Sugiyono (2012:199)** Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

b. Wawancara

Merupakan proses interaksi dan komunikasi antara pengumpul data dan responden. Sehingga wawancara dapat

3.6 Operasional Variable

bersangkutan dengan pembahasan yang akan diteliti serta jurnal-jurnal dari peneliti sebelumnya.

b. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumber utamanya. Dalam penelitian ini, sumber penelitian primer diperoleh dari responden dan pihak manajemen hotel Ktm Resort Batam untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam hal ini menjadi sumber utama penelitian ini adalah data hasil kuisioner terhadap responden.

bersumber langsung dari tenaga pekerja yaitu human resources department (HRD) di Ktm Resort Batam.

diartikan sebagai cara mengumpulkan data dengan bertanya kepada responden. Yang menjadi nara sumber dari penelitian ini adalah *Executive Housekeeper*, *Supervisor*, dan *Room attendant* Ktm Resort Batam.

c. Observasi

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung ke Ktm Resort Batam di bagian Housekeeping Department untuk mengamati dan mengetahui masalah pengaruh beban kerja terhadap produktivitas room attendant, peneliti melakukan penjelajahan umum dan menyeluru

Variabel	Sub - Variabel	Indikator	Skala/Ukuran	Teknik Pengumpulan Data
Pengaruh Beban Kerja Terhadap Produktivitas Room Attendant	Beban Kerja Factor eksternal (Variabel X ₁)	<ul style="list-style-type: none"> Tugas – tugas yang bersifat fisik (sikap kerja) Tugas – tugas yang bersifat mental (tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerja) Waktu kerja dan waktu istirahat Kerja secara bergilir Pelimpahan tugas dan wewenang 	Ordinal	Kuesioner Wawancara Observasi
	Beban Kerja Factor internal (Variabel X ₂)	<ul style="list-style-type: none"> Factor somatic (kondisi kesehatan) Factor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan sebagainya). 		
	Produktivitas (Variabel Y)	<ol style="list-style-type: none"> Kemampuan kerja Hasil kerja Efektifitas dan efisiensi 		

3.7 Teknik pengukuran data

Skala yang digunakan adalah skala ordinal, oleh karena itu skala pengukuran variabel adalah skala likert. Skala likert

Teknik perhitungan interval untuk mengetahui rentang skor indikator dari jawaban kuesioner yaitu dengan menggunakan rumenya sebagai berikut :

Skor tertinggi = skor bobot tertinggi X jumlah pertanyaan X 8

Maka :

1. untuk indikator pertama yaitu *beban kerja (faktor eksternal)* pertanyaan sebanyak lima pertanyaan, jadi perhitungan intervalnya sebagai berikut :

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 5 \times 8 = 200$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 5 \times 8 = 40$$

$$\text{Indikator interval} = \frac{200-40}{5}$$

$$= 32$$

Dari hasil diatas ditemukan rentang skor indikator pertama sebagai berikut :

Sangat Baik : apabila total skor sampel 168 – 200

Baik : apabila total skor sampel 135 – 167

Kurang Baik : apabila total skor sampel 102 – 134

Tidak Baik : apabila total skor sampel 69 – 101

Sangat Tidak baik : apabila total skor sampel 36 – 68

2. Untuk indikator kedua yaitu *Beban kerja (Faktor internal)* pertanyaan sebanyak tiga buah, jadi perhitungan intervalnya sebagai berikut :

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 5 \times 8 = 200$$

adalah yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap objek yang diukur (Sugiono, 2011 : 64)

Skor terendah = skor bobot terendah X jumlah pertanyaan X 8

$$\text{Indikator interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{kriteria skor}}$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 5 \times 8 = 40$$

$$\text{Indikator interval} = \frac{200-40}{5}$$

$$= 32$$

Dari hasil diatas ditemukan rentang skor indikator pertama sebagai berikut :

Sangat Baik : apabila total skor sampel 168 – 200

Baik : apabila total skor sampel 135 – 167

Kurang Baik : apabila total skor sampel 102 – 134

Tidak Baik : apabila total skor sampel 69 – 101

Sangat Tidak baik : apabila total skor sampel 36 – 68

3. Untuk indikator ketiga yaitu *Produktivitas kerja* pertanyaan sebanyak tiga pertanyaan, jadi perhitungan intervalnya sebagai berikut :

$$\text{Skor Tertinggi} = 5 \times 3 \times 8 = 120$$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 3 \times 8 = 24$$

$$\text{Skor intervalnya} = \frac{120-24}{5}$$

$$= 19.2 \text{ dibulatkan}$$

menjadi 19

Dari hasil diatas ditemukan rentang skor indikator ketiga sebagai berikut :

Sangat Baik : apabila total skor sampel 101 – 120

Baik : apabila total skor sampel 81 – 100

Kurang Baik : apabila total skor sampel 61 – 80

Tidak Baik : apabila total skor sampel 41 – 60

Sangat Tidak baik : apabila total skor sampel 21 – 40

3.8 Teknik analisa data

Untuk menganalisis data yang diperoleh penulis dari hasil pengumpulan data yaitu penyebaran kuesioner kepada responden maka penulis menggunakan teknis analisisregresi linier berganda, analisis ini

digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variable independen (X) terhadap variabel dependen (Y). analisis linier berganda dilakukan dengan uji koefisien determinasi, uji t, dan uji F, tetapi sebelumnya akan dilakukan uji validitas dan realibilitas untuk menguji hasil kuesioner yang didapat dari seluruh responden.

3.8.1 Validitas dan Reliabilitas Data

a. Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur Menurut **Sugiyono (2010)** untuk menguji validitas konstruk dilakukan

- Jika nilai rhitung > rtabel, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam kuisisioner berkolerasi signifikan terhadap skor total (item kuisisioner dinyatakan valid)

b. Reliabilitas

Suharsimi Arikunto (2006) menyatakan “Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”.

dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya.

Untuk menghitung validitas skala dalam **Azwar (2011)** dapat digunakan rumus korelasi *product-moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

- Jika nilai rhitung > rtabel, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item dalam kuisisioner tidak valid)

Reliabilitas berkenaan dengan tingkat keajegan atau ketetapan hasil pengukuran (Nana Syaodih Sukmadinata, 2009). Kuisisioner dikatakan reliabel jika dapat memberikan hasil relatif sama (*ajeg*) pada saat dilakukan pengukuran kembali pada obyek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tetap.

Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *cronbach alpha* sebagai berikut:

c. Regresi linier Berganda

Analisis regresi merupakan salah satu metode untuk mengetahui hubungan antara variable, variable yang dimaksud adalah variabel X terhadap Y, Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara variable bebas terhadap variabel terikat dalam menganalisis regresi berganda ini penulis menggunakan *software* SPSS versi 17. Analisis ini digunakan menguji hipotesis, yaitu :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{1-k} \right) \left(1 - \frac{\Sigma \sigma t^2}{\sigma t^2} \right)$$

Ho : tidak terdapat pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap produktivitas kerja Room Attendant Ktm Resort

Ha : terdapat pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap produktivitas kerja Room Attendant Ktm Resort

Untuk menganalisis dua hipotesis diatas digunakan langkah-langkah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

3.8.2 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui

pengaruh beberapa variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Analisis linier berganda dilakukan dengan uji koefisien determinasi, uji t, dan uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil dan Pembahasan

4.3.1 Analisis Beban Kerja Room Attendant Di KTM Resort Batam

Tabel IV. 5

Deskripsi Kerja Ideal General Room Attendant

No	Jenes Pekerjaan	Waktu (Menit)	Formula (Rumus)	Total
1.	Check room & rest room	5	5 x 65 room/hari	325 menit
2.	Dusting	4	4 x 65 room/hari	260 menit
3.	Bedding	5	5 x 65 room/hari	325 menit

4.	Vacuuming & sweeping	8	8 x 65 room/hari	520 menit
5.	Scrubbing & moping	10	10 x 65 room/hari	650 menit
6.	Make sure kelengkapan	3	3 x 65 room/hari	195 menit
Total				2275menit/hari

Jadi, total dari 2275menit/hari x 30 hari = 68250 menit/bulan

68250 menit/bulan : 60 menit = **1138 jam**

Tabel IV. 6

Deskripsi Kerja Ideal *check-in* Room Attendant

No	Nama Pekerjaan	Waktu (Menit)	Formula (Rumus)	Total
1.	Check kebersihan room	3	3 x 65 room/hari	195 menit
2.	Make sure kelengkapan	5	5 x 65 room/hari	325 menit
Total				520 menit/hari

Jadi, total dari 520 menit/hari x 30 hari = 15600 menit/bulan

15600 menit/bulan : 60 menit = **260 jam**

Tabel IV. 7

Deskripsi Kerja Ideal *Check-out* Room Attendant

No	Nama Pekerjaan	Waktu (Menit)	Formula (Rumus)	Total
1.	Check Kelengkapan	5	5 x 65 room/hari	325 menit
2.	Lapor To FO	1	1 x 65 room/hari	65 menit
Total				390 menit/hari

Jadi, total dari 390 menit/hari x 30 hari = 11700 menit/bulan

11700 menit/bulan : 60 menit = **195 jam**

Maka total dari waktu kerja ideal Room Attendant untuk General tugas + check-in + check out

1138 jam + 260 jam + 195 jam = **1593 jam**

Degan demikian perlu diukur/gihitung waktu yang digunakannya, dari hasil observasi diasumsikan setiap SDM dalam bekerja membutuhkan waktu sebagai berikut :

- 1) Waktu bekerja efektif yang dipergunakan agar suatu produk (barang) dapat diselesaikan (*cyle time*).
.....
.....
1593 jam.
- 2) Waktu terbuang dalam melaksanakan pekerjaan (*non cyletime*) adalah 40% dari 1593 jam
.....
.....
367 jam.
- 3) Waktu istirahat dalam melakukan pekerjaan adalah 20% dari 1593 jam
.....
.....
319 jam.

- 4) Waktu yang digunakan untuk urusan pribadi adalah 20% dari 1593jam
.....
.....
319 jam.

Jumlah waktu yang diperlukan seluruhnya adalah 2598 jam.

- a. Jika jam kerja setiap hari 24 jam dan hari kerja sebulan rata-rata 30 hari, maka diperlukan tenaga kerja untuk mengkasikan satu produk adalah :
$$\frac{2598 \text{ jam}}{24 \times 30} \times 1 \text{ orang} = 3.60$$

digenapkan 4 orang
- b. Jika ketidakhadiran (sakit, bolos dll) diperkirakan 10% maka diperlukan tambahan sebanyak $0.4 = 1$ orang sehingga menjadi 5 orang untuk dapat menyelesaikan satu produk selama satu bulan.

Maka hasil dari perhitungan waktu kerja ideal Room Attendant dari sejumlah tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan ternyata membutuhkan staff 5 orang per shift.

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.5.1 Uji Validitas

Tabel IV.24
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keteranga
(X1)	X1.1	0.883	0.706	Valid
	X1.2	0.920	0.706	Valid
	X1.3	0.849	0.706	Valid
	X1.4	0.883	0.706	Valid
	X1.5	0.864	0.706	Valid
(X2)	X2.1	0.909	0.706	Valid
	X2.2	0.793	0.706	Valid
	X2.3	0.945	0.706	Valid

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keteranga
	X2.4	0.894	0.706	Valid
	X2.5	0.909	0.706	Valid
Y	Y1	0.821	0.706	Valid
	Y2	0.945	0.706	Valid
	Y3	0.821	0.706	Valid

Sumber : Data Hasil olahan Penelitian

4.5.2 Uji Reliabilitas

a. Variabel X1

Tabel IV.25

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	5

Sumber : Olahan, 2017

Setelah dilakukan uji reliabilitas dapat diketahui bahwa Variabel (X1) reliable

a. Variabel X2

Tabel IV.26

Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X2)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	5

a. Variabel Y

Setelah dilakukan uji reliabilitas untuk variabel Variabel (Y) dapat diketahui bahwa variabel ini reliable dengan tingkat

4.2 Uji Asumsi Klasik

4.6.1 Multikolinieritas

Mutikolinieritas dalam persamaan regresi dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Faktor (VIF)*. Jika nilai VIF kecil

dengan tingkat reliabilitas tinggi yang ditunjukkan oleh nilai Cronbach Alpha 0,951 yang lebih besar dari 0,60.

Sumber : Olahan, 2017

Setelah dilakukan uji reliabilitas dapat diketahui bahwa variabel (X2) reliable dengan tingkat reliabilitas tinggi yang ditunjukkan oleh nilai Cronbach Alpha 0,955 yang lebih besar dari 0,60.

reliabilitas tinggi yang ditunjukkan oleh nilai Cronbach Alpha 0,924 yang lebih besar dari 0,60.

dari 10 maka dapat dikatakan tidak terjadi masalah multikolinieritas dalam persamaan. Nilai VIF dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$VIF = (1/Tolerance)$$

Tabel IV.28
Nilai VIF model

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.049	1.749		.028	.979		
1 Faktor Eksternal	.382	.070	.737	5.460	.003	.857	1.166
Faktor Internal	.238	.081	.398	2.947	.032	.857	1.166

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

Sumber : Olan, 2017

4.6.2 Autokorelasi

Tabel IV.29
Nilai Durbin-Watson model

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.960 ^a	.922	.891	.5792	1.625

a. Predictors: (Constant), Faktor Internal, Faktor Eksternal

b. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

Sumber: Olan, 2017

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai Durbin-Watson model adalah 1,910. Durbin-Watson (DW) -2 sampai +2, berarti tidak

4.6.1 Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas dilakukan untuk melihat apakah model regresi yang terbentuk mempunyai masalah ketidaksamaan varians dari residual dari satu titik atau pengamatan ke titik lain atau pengamatan lain. Jika varians dari residual di seluruh titik

4.6.1 Uji Normalitas

Dari gambar 5.2 histogram normalitas di atas dan Gambar. 5.2 Grafik Normalitas di bawah ini diketahui bahwa data penelitian

4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

ada autokorelasi. Artinya tidak terjadi masalah autokorelasi pada model yang dibangun.

pengamatan tetap maka disebut Homokedasitas. Jika varians berbeda untuk setiap titik pengamatan maka terjadi masalah heteroskedasitas. Model regresi yang diterima harusnya tidak mempunyai masalah heteroskedasitas.

memenuhi kriteria kenormalam data. Hal ini terlihat pada gambar bahwa data menyebar dengan distri busi normal.

Tabel IV.32
Koefisien Regresi
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.049	1.749		.028	.979		
1 Faktor Eksternal	.382	.070	.737	5.460	.003	.857	1.166
Faktor Internal	.238	.081	.398	2.947	.032	.857	1.166

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

Sumber : Hasil Olahan penelitian

4.8.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Tabel IV.33

Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Variabel	t hitung	sig.	Tanda	alpha	ket	Hipotesis
X1	5,460	0.003	<	0.05	sig.	H0 diterima
						H1 ditolak
X2	2,947	0.032	<	0.05	sig.	H0 diterima
						H1 ditolak

Sumber : Data Olahan

4.8.1 Pengujian Hipotesis dengan Uji F (Simultan)

Tabel IV.34 Tabel Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.822	2	9.911	29.540	.002 ^b
	Residual	1.678	5	.336		
	Total	21.500	7			

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

b. Predictors: (Constant), Faktor Internal, Faktor Eksternal

Sumber : Olahan, 2017

4.8.1 Koefisien Determinasi R² dan adj R²

Tabel IV.35 Tabel Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.960 ^a	.922	.891	.5792	1.625

a. Predictors: (Constant), Faktor Internal, Faktor Eksternal

b. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

Sumber : Olahan, 2017

