

**DESAIN PEKERJAAN BAGIAN BINATU PADA HOTEL GRAND JATRA
PEKANBARU**

By : Emi Kurnia Putri
Conselor : Musadad, S.S., M.Sc
Email : emikurniaputri@yahoo.com

Tourism Department
Faculty of Social and Political Science
University of Riau

ABSTRACT

Evolving an area make the business including increased. This is mareked with the establishment of a luxury hotel, especially in Sumatra Riau in Pekanbaru. To provide accommodation for tourist, many hotels are standing here like a five star hotels, one of the grand jatra hotel Pekanbaru. This study aims to find out the job design and suitability of job design laundry section Grand Jatra Hotel Pekanbaru. This research uses descriptive qualitative method to analyze problems based on data collection techniques of interview, observation, and documentation which then draw conclusion. Job design includes the division of labor and job variation to all staff. Sources of data from this research is obtained from the interview with all staff of Laundry section Grand Jatra Hotel Pekanbaru. From the results of research conducted, it appears that the division of work is good but on the variety of work doesn't seem appropriate
Keywords: Job Design, Laundry, Employees

**BAB I
PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang

Akomodasi perhotelan saat ini merupakan bidang bisnis yang sedang bertumbuh. Hal ini disebabkan oleh tingginya tingkat kebutuhan terhadap jasa akomodasi. Akomodasi adalah wahana untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.

Berkembangnya perekonomian suatu daerah membuat bisnis di bidang perhotelan semakin meningkat. Hal ini bisa ditandai dengan munculnya hotel-hotel berbintang khususnya di Pekanbaru Provinsi Riau. Semakin maju dan berkembangnya perekonomian di Pekanbaru membuat bisnis perhotelan semakin berpeluang. Demi menyediakan jasa akomodasi bagi wisatawan maka banyak hotel-hotel berbintang yang berdiri salah satunya hotel berbintang lima. Di Pekanbaru terdapat 3 hotel yang berstandar bintang lima yaitu Grand Jatra, Aryaduta, dan Labersa.

Dengan semakin berkembangnya dunia perhotelan di Pekanbaru membuat tiap masing-masing hotel saling berupaya untuk mempertahankan posisinya dengan menghadapi persaingan dan bekerja yang lebih efisien.

Grand Jatra Hotel Pekanbaru adalah hotel berstandar bintang lima yang berdiri pada tanggal 27 Februari 2005 yang berjumlah 200 kamar. Grand Jatra ini terletak di JalanTengku Zainal Abidin No.1 Komplek Mall Pekanbaru (MP) yang berdiri dibawah naungan PT.PAM GROUP (Pintu Air Mas) yang berpusat di Jakarta.

Hotel merupakan organisasi kompleks dengan beberapa bagian yang

mungkin tidak akan terlihat oleh masyarakat biasa pada umumnya. Untuk bisa beroperasi secara efektif dan efisien, para karyawan harus bekerja dengan sangat cepat dan terampil.

Laundry adalah bagian dari housekeeping yang bertanggung jawab atas pencucian, baik pencucian pakaian tamu (laundry, dry cleaning dan pressing) seragam karyawan maupun linen linen hotel (house laundry) dan pencucian pakaian atau linen dari luar hotel (outside laundry).

Pemeliharaan tersebut dilakukan dengan cara pencucian, pengeringan, dan pelipatan sehingga siap digunakan. Selain melakukan pemeliharaan seluruh jenis-jenis linen yang digunakan oleh hotel, bagian laundry juga menerima pekerjaan pencucian pakaian tamu dan seragam hotel.

Tabel 1.1
Rata-rata tingkat Hunian Kamar
(Occupancy Rate)
Hotel Bintang Lima di Kota
Pekanbaru
Tahun 2014 – 2016

No	Hotel	Occupancy Rate		
		2014 (Oran g)	2015 (Oran g)	2016 (Oran g)
1	Grand Jatra	43.43 6	44.15 5	45.2 11
2	Aryaduta	37.68 3	39.27 1	42.3 75
3	Labersa	35.62 1	36.84 9	40.0 97

Sumber :Grand Jatra Hotel,
Aryaduta Hotel, dan Labersa Hotel
2017

Dari tabel 1.1 dapat disimpulkan penjualan kamar dari tahun 2014 hingga 2016 mengalami peningkatan. Ini bisa dilihat jumlah dari kamar yang terjual. Salah satunya Grand Jatra Hotel dari tahun 2014 menuju 2016

mengalami peningkatan 1775 kamar yang terjual.

Melihat peningkatan yang signifikan pada Grand Jatra, maka *laundry section* menjadi salah satu bagian penting untuk menunjang kepuasan tamu. Dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.2
Jumlah tamu yang menggunakan jasa laundry pada Hotel Grand Jatra Tahun 2014-2016

No	Yang Menggunakan Laundry		
	Tahun	Tamu Hotel	Diluar Hotel
1	2014	67.62%	16.25%
2	2015	69.83%	17.32%
3	2016	71.37%	21.73%

Sumber : Grand Jatra Hotel 2017

Berdasarkan table 1.2 disimpulkan bahwa dari tahun 2014 hingga 2016 mengalami peningkatan jumlah tamu yang menggunakan jasa laundry pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Dari data di atas dapat di lihat bahwa *laundry section* merupakan bagian yang penting sehingga dapat menunjang kepuasan tamu.

Tabel 1.3
Pembagian Kerja *laundry section* Hotel Grand Jatra Pekanbaru

No	Schedule Laundry Staff	
	Jenis	Waktu
1	M	08:00-16:00 WIB
2	M1	09:00-17:00 WIB
3	M2	10:00-18:00 WIB
4	MD	12:00-20:00 WIB

Sumber Grand Jatra Hotel

Dari tabel 1.3 menjelaskan desain kerja karyawan pada pembagian kerja *laundry section* dimana terdapat empat jenis yaitu M adalah morning shift, M1 morning shift 1, M2 morning shift 2, dan MD adalah middle, yang masa kerja karyawan selama 8 jam.

Pengetahuan akan tugas dan metode-metode dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan dengan fungsi dan perannya yang sesuai sangat membantu perusahaan dalam memotivasi kinerja karyawan dalam organisasi. Rancangan dalam pemberian tugas, metode-metode yang berdasarkan fungsi dan peran masing-masing karyawan merupakan suatu desain pekerjaan (*job design*) yang diberikan perusahaan kepada karyawan dengan tujuan mengoptimalkan dan memaksimalkan kinerja karyawan.

Desain kerja (*Job Design*) karyawan *Laundry Section* Grand Jatra Hotel Pekanbaru seperti :

1. Sistem desain kerja rotasi

Desain kerja rotasi adalah desain kerja yang dibuat untuk menggeserkan kerja dari pekerjaan satu kepekerjaan yang lain, ini bertujuan untuk memperluas pemahaman pekerjaan tentang pekerjaan yang karyawan lain kerjakan. Artinya karyawan ditempatkan pada daerah baru untuk mengetahui kemampuan dan tekanan kerja karyawan dalam pekerjaan.

2. Sistem desain kerja motivasi (karakteristik pekerjaan)

Yaitu mengelompokkan kerja karyawan berdasarkan pada kemampuan, keterampilan dengan demikian dapat diketahui akan keterlibatan karyawan dalam menjalankan tugas sebagai seorang karyawan.

3. Penjadwalan jam kerja
Yaitu memberi rentang kerja karyawan dalam menjalankan tugas dan perhitungan pekerjaan yang seharusnya diselesaikan.

Desain pekerjaan saling berkaitan dalam penentuan karakteristik karyawan. Mulai dari umur, pendidikan, dan pengalaman yang dimiliki setiap karyawan. Pengalaman menentukan seorang karyawan memperoleh penempatan atau jabatan dalam desain kerja. Pada umumnya, karyawan yang memiliki pengalaman yang banyak pada bidang pekerjaan mudah memperoleh jabatan kerja yang sudah terdesain.

Desain pekerjaan yang baik akan mampu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman karyawan dalam menjalankan tugas berdasarkan peran dan fungsi yang dimilikinya. Sebaliknya pekerjaan yang tidak terdesain dengan baik akan menyebabkan menurunnya kinerja dan produktifitas perusahaan. Desain pekerjaan yang tidak dijalankan akan menyebabkan kerugian pada perusahaan tersebut.

Dengan demikian kemampuan perusahaan untuk mendesain pekerjaan dengan baik dan tepat sangat dituntut, perusahaan yang mampu mendesain pekerjaan dengan baik akan menghasilkan produktivitas usaha yang tinggi.

Selain itu manfaat dari desain pekerjaan yang baik sangat mendukung kinerja karyawan, karena desain pekerjaan yang baik akan membentuk pola pikir dan daya kreativitas dalam melakukan tugas. Desain pekerjaan bukan hanya menentukan tugas, metode, dan cara melaksanakan suatu pekerjaan tapi desain pekerjaan juga merupakan bekal pengetahuan langsung

yang tegas mengenai pekerjaan tersebut, meningkatkan kemampuan untuk memanfaatkan semua sarana yang ada disekitar perusahaan.

Namun meskipun telah memiliki desain pekerjaan (*Job Design*) dan pembagian kerja laundry masih memiliki beberapa kekurangan yang harus di benahi, hal ini dapat dilihat dari banyaknya *complain* atau keluhan tamu. Bisa dilihat dari tabel 1.4.

Tabel 1.4
Guest Comment Summary
Laundry Section tahun 2014-2016

No	Tahun	Jenis Keluhan				Jumlah
		Pelayanan Guest Laundry	Laundry Valet	Laundry Checker	Line n	
1	2015	Pelayanan Guest Laundry	Laundry Valet	Laundry Checker	Line n	18.973
2	2016	Pelayanan Guest Laundry	Laundry Valet	Laundry Checker	Line n	19.416
3	2017	Pelayanan Guest Laundry	Laundry Valet	Laundry Checker	Line n	20.195

Sumber : Grand Jatra Hotel 2018

Dari tabel 1.4 dijelaskan daftar keluhan tamu terhadap pelayanan laundry di hotel Grand Jatra Pekanbaru. Saat ini pengguna jasa laundry di Grand Jatra Pekanbaru terbilang tinggi, bisa dilihat dari data pengguna jasa laundry pada tabel 1.2. Angka tersebut dianggap memiliki peran yang cukup besar dalam memberikan kepuasan terhadap tamu hotel Grand Jatra.

Namun dengan bertambahnya tingkat hunian kamar dan juga tamu yang menggunakan jasa laundry membuat *attendant Laundry Section* harus bekerja lebih maksimal, karena bila keluhan dari tamu terus meningkat ini akan berakibat buruk terhadap kualitas hotel.

. Desain pekerjaan (*Job Design*) merupakan proses penentuan tugas-tugas yang akan dilaksanakan berdasarkan keahlian, pengetahuan, kemampuan pada setiap pekerjaan untuk menghasilkan efektivitas kerja'.

Dengan demikian, kurangnya optimal kerja yang dihasilkan menunjukkan kurang berfungsi suatu desain pekerjaan. Begitu pentingnya perusahaan memperhatikan desain pekerjaan (*job design*) secara signifikan maka penulis merasa tertarik untuk mengambil penelitian dengan mengangkat judul "***Job Design Laundry Section Pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru***"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dirumuskan permasalahan yang akan saya teliti adalah :

1. Bagaimana desain pekerjaan (*Job Design*) *Laundry Section* pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru ?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang diangkat dari penelitian ini yaitu menganalisis Desain Pekerjaan (*Job Design*) *Laundry Section* Pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru Tujuan Penelitian

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis mengadakan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Desain Pekerjaan (*Job Design*) *Laundry Section* Pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, menambah ilmu, wawasan, serta menerapkan dalam lingkup tertentu tentang kinerja karyawan pada hotel.
2. Bagi perusahaan, dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja guna memberikan pelayanan yang maksimal
3. Bagi pembaca, bermanfaat untuk menjadi acuan bagi peneliti berikutnya sebagai informasi tambahan dan pengetahuan pada bidang perhotelan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Job Design

2.1.1 Definisi Job Design

Job Design merupakan pengembangan dari analisis terkait dengan upaya memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan produktivitas perusahaan. Dalam merancang suatu pekerjaan hendaknya memperhatikan hubungan antara teknologi dengan manusia, selain itu juga harus memfasilitasi pencapaian tujuan serta mengetahui kapasitas dan kebutuhan dalam melaksanakan pekerjaan.

2.1.2 Beberapa hal yang Mencakup Job Design

Menurut **Munandar (2001:357)** organisasi harus menyadari dan memahami hal yang mencakup dari desain pekerjaan seperti :

1. Job Specialization, meliputi pembagian pekerjaan kedalam bagian yang lebih kecil, penempatan ahli dibidangnya untuk mengerjakan bagian masing-masing. Keterampilan lebih dan pembelajaran yang lebih cepat.
2. Job Expansion, proses dalam menambah variasi pekerjaan agar pekerjaan lebih variatif sehingga tidak membosankan. Dengan menggunakan metode :

a. *Sistem multi fungsi* adalah metode perancangan kerja dengan memperluas isi dari pekerjaan tersebut namun tetap dalam tingkat yang sama, sehingga diharapkan hal ini dapat meningkatkan kemampuan dan tanggungjawab pekerja.

b. *Job Rotation* adalah metode perancangan kerja dengan meningkatkan motivasi dan tanggung jawab pekerja dengan melakukan pertukaran posisi pekerjaan sehingga diharapkan pekerja bisa lebih meningkatkan kemampuan dan pengalaman kerjanya.

2.1.3 Pembagian Kerja

Menurut **Hasibuan (2007:33)** Pembagian kerja yaitu informasi tertulis yang menguraikan tugas dan tanggung jawab, kondisi pekerjaan, hubungan pekerjaan, dan aspek-aspek pekerjaan

pada suatu jabatan tertentu dalam organisasi.

Menurut **Rivai (2004:125)** Pembagian tugas adalah hasil analisis pekerjaan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menghimpun dan mengolah informasi mengenai pekerjaan.

2.2 Hotel

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

2.3 Tata Graha (*Housekeeping Department*)

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* adalah bagian atau department yang mengatur dan menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya (Agusnawar, 2000: 20).

Department Tata Graha (*Housekeeping*) adalah salah satu

bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Tata graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian kantor depan hotel (*Front Office*), bagian makanan dan minuman (*food & Beverage*), bagian *Engineering*, bagian *Accounting* dan bagian Personalia.

2.4 Laundry Section

Laundry merupakan suatu bagian dari departemen housekeeping yang bertugas dan bertanggung jawab untuk memproses semua aktivitas pencucian baik untuk keperluan operasional hotel maupun tamu hotel. Aktivitas pencucian untuk hotel antara lain linens seperti sheets, towels, tablecloths, napkins, uniforms dan lain-lain sedangkan kebutuhan tamu untuk mencuci pakaian mereka selama menginap di hotel. Guest laundry ini memungkinkan hotel untuk mendapat tambahan revenue selain dari kamar dan Food and Beverage. Bahkan Laundry juga menerima pencucian dari luar hotel baik secara pribadi maupun institusi seperti appartement, cafe, fitness center dan lain-lain.

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah penejelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan. (husaini, 2011:34). Adapun kerangka pemikiran dalam penilitian ini yakni :

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran(Munandar (2001:357)

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah ilmu yang membahas dan mempelajari tentang metode-metode atau cara-cara tertentu yang harus ditempuh dalam melaksanakan kegiatan penelitian untuk tujuan tertentu.

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian ini adalah menggunakan desain kuanlitatif dengan metode penelitian deskriptif. Metode ini digunakan untuk memecahkan masalah yang dihadapi saat ini. Pada penelitian ini, penulis bermaksud untuk mengrtahui kesesuaian *job design laundry section* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

Desain penelitian deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara menggambarkan dan menjelaskan secara terperinci mengenai masalah yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam berdasarkan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang diperoleh dari Hotel Grand Jatra, kemudian ditarik kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2007:36) menjelaskan dalam penelitian kualitatif pertanyaan penelitian tidak dirumuskan atas dasar definisi operasional dari satu variable penelitian. Pertanyaan penelitian kualitatif dirumuskan dengan maksud untuk memahami gejala yang kompleks dalam kaitannya dengan aspek-aspek lainnya.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Hotel Grand Jatra Pekanbaru yang beralamat di Jl. Tengku Zainal Abidin No.1 Kompleks Mall Pekanbaru, Telp. +62 761 850888 (Fax) +62 761 850999. Lokasi penelitian dipilih secara *purposive* atau dengan sengaja mengingat pertimbangan Hotel Grand Jatra sebagai hotel bintang lima yang memiliki tingkat hunian yang tinggi di kota Pekanbaru.

Untuk memperoleh data yang diperlukan, waktu yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian dimulai dari bulan Oktober 2017 s/d Januari 2018.

3.3 Informan Penelitian

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat yang akan menjadi informan narasumber (*key informan*). Menurut Hendarso dan Suyatno (2005: 171-172) *key informan* yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.

Penelitian kualitatif tidak mempermasalahkan jumlah informan, tetapi bisa tergantung dari tepat tidaknya pemilihan *key informan* dan kompleksitas dalam keragaman fenomena sosial yang diteliti.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah karyawan *Laundry Section* di hotel Grand Jatra Pekanbaru.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh

pengguna data ataupun peneliti. Data primer diperoleh secara langsung dari Hotel Grand Jatra Pekanbaru dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi selama penelitian berlangsung di hotel Grand Jatra Pekanbaru.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari dokumen-dokumen yang digunakan di Hotel Grand Jatra, seperti: desain pekerjaan, jumlah keluhan tamu, jumlah karyawan, serta pembagian kerja *Laundry Section*. Selain itu, peneliti juga mendapatkan data sekunder dari buku, jurnal dan literature lainnya yang berkaitan dengan desain pekerjaan karyawan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Wawancara

Teknik ini adalah cara mengumpulkan data melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data dengan sumber data yang disebut responden (Nawawi, 2001:110). Wawancara dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan mengadakan wawancara langsung dengan *Laundry Supervisor* dan staff *Laundry Section* Hotel Grand Jatra Pekanbaru

3.5.2 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diteliti. Pengamatan secara langsung di lokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti berkaitan dengan kesesuaian Job Design *Laundry Section* pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

3.5.3 Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data mengambil data-data dari catatan dari pihak manajemen Hotel Grand Jatra Pekanbaru yang berhubungan dengan *Laundry Section*.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel Grand Jatra Pekanbaru adalah salah satu hotel berbintang lima dengan standart internasional yang ada di daerah pekanbaru ibu kota dari Riau. Perjalanannya yang di tempuh dari Bandara Sultan Syarif Qasim ke Hotel membutuhkan waktu 20 menit. Hotel Grand Jatra Pekanbaru terletak di pusat kota Pekanbaru. Hotel Grand Jatra Pekanbaru merupakan bagian dari PAM (Pintu Air Mas) Group yang berpusat di Jakarta, pada awal tahun 2000-an, PAM Group mulai mengembangkan properti dalam skala yang lebih besar yaitu dengan mengembang proyek Mall Pekanbaru, sedangkan pada tanggal 27 Februari 2005 PAM group mulai merambah dunia perhotelan yaitu Hotel Grand Jatra di Pekanbaru, Riau dan berlanjut dengan mengembangkan proyek Balikpapan Superblock di Balikpapan, Kalimantan Timur dan Cirebon Superblock di Cirebon, Jawa Barat. Hotel Grand Jatra Pekanbaru sendiri berlokasi dekat dengan pusat perbelanjaan Mall Pekanbaru (MP). Hotel Grand Jatra Pekanbaru siap untuk melayani para tamunya dengan moto “ *It’s About Journey Not A Destination*”.

4.1.2. Lokasi Perusahaan

Hotel Grand Jatra Pekanbaru berlokasi di jalan Tengku Zainal Abidin No.1 Komplek Mal Pekanbaru

Pekanbaru (28116) Riau, Indonesia, di No Telp (0761) 850888 dan Fax (0761) 850999. Letak hotel dekat dengan pusat kota serta bersebelahan dengan pusat perbelanjaan Mall Pekanbaru, dan jarak antara Bandar Udara Sultan Syarif Qasim ke hotel dapat di tempuh sekitar 20 menit.

4.1.3. Fasilitas yang tersedia di Grand Jatra Pekanbaru

Hotel Grand Jatra Pekanbaru merupakan hotel yang berklasifikasi bintang 5 di mana di dukung dengan fasilitas yang memadai. penentuan klasifikasi ini sendiri berdasarkan fasilitas maupun pelayanan dan mengacu pada peraturan baru dalam surat keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM37/PW.340/MPPT-86 tentang usaha wisata dan penggolongan hotel-hotel di Indonesia, Dari penentuan klasifikasi tersebut dapat di jadikan indikator tentang ukuran dan fasilitas yang tersedian. Dengan jumlah uang yang di bayarkan sebagai ganti pembayaran kamar akan memperoleh pelayanan kamar dan fasilitas yang sesuai pula. Berikut ini fasilitas yang terdapat pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru secara garis besar :

1. *Bellagio Restaurant*
2. *Enoki Japanese Restaurant*
3. *Swimming pool (Splash pool & snack bar) with children pool*
4. *Japonica, Spa and fitness centre*
5. *T.H.I.O. Hair & Beauty Couture*
6. *J.Cuvee Lounge & Bar*
7. *Le Grande ball room & meeting room*
8. *Mc. Clean dry cleaning & Laundry*

9. *24 hours Business Center*
10. *Jatra tour & travel*
11. *Hotspot Wireless broadband internet access*
12. *24 hours Room service*

4.1 **Job Design Laundry Section pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru**

Sebagaimana dengan departemen lainnya *Laundry Section* juga mempunyai tugas dan tanggung jawab seperti *Job Design* dimana agar pekerjaan terlaksanan dengan baik dan dengan hasil seperti yang diharapkan. Meliputi *Job Specialization* dimana terkait tentang pembagian kerja dan *Job Expansion* terkait variasi pekerjaan agar pekerjaan lebih variatif sehingga tidak membosankan.

4.2.1 **Job Specialization**

Job Specialization yaitu pembagian pekerjaan menjadi suatu bagian yang di khususkan yang ahli dibidangnya dengan tujuan agar pekerjaan lebih focus dan efektif. Dimana ada pembagian kerja berupa Manager, Supervisor, Valet, Mangler, Washer, Pressing.

4.2.2 **Job Expansion**

Job Expansion ini yaitu melakukan penambahan suatu variasi pekerjaan seperti penerapannya sistem multi fungsi dan rotasi jabatan dimana agar pekerjaan lebih bervariasi dan tidak membosankan dengan tujuan menambah pengetahuan serta menghasilkan kerja yang optimal demi kepuasan konsumen atau tamu.

4.3 **Kesesuaian Job Design Laundry Section Grand Jatra Hotel Pekanbaru**

Kesesuaian *Job Design Laundry Section* ini yakni telah sesuai apa belum berdasarkan teori dan di lapangan. Meliputi, rutinitas kerja yang berkaitan dengan *Job Specialization* atau pembagian kerja dan *Job Expansion* atau variaasi pekerjaan.

Dimana tugas ataupun tanggung jawab yang harus dilakukan staff *Laundry Section* dibagi menjadi 4 shift dan telah memiliki posisi jabatannya masing – masing. Kemudian kesesuaian *Job Specialization* atau pembagian kerja dan *Job Expansion* atau variasi pekerjaan menurut hasil wawancara dengan seluruh staff *Laundry Section Grand Jatra Hotel Pekanbaru* adalah seperti dibawah ini.

4.3.1 **Job Specialization atau Pembagian kerja**

Dalam wawancara ini penulis menanyakan kepada staff *Laundry Section* pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru tentang bagaimana pembagian kerja. Mengenai pembagian kerja mencakup yaitu shift ataupun schedule. Pertanyaan penulis mencakup semua tentang shift ataupun schedule yang penulis tanyakan kepada informan untuk mendapatkan hasil penelitian. Berikut adalah uraian dari pertanyaan penulis kepada key informan pada staff *Laundy section Grand Jatra Hotel Pekanbaru*.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pembagian kerja pada *Laundry Section Hotel Grand Jatra Pekanbaru* dilakukan untuk menjaga kualitas pekerjaan yang dihasilkan pada setiap staff. Untuk sistem pembagian kerja di *Laundry*

Section Pada Hotel Grand Jatra sudah baik, karena sudah terlaksanakan dengan baik. Pembagian kerja pada departemen Laundry ini ditentukan oleh Supervisor dan akan di Approve atau disetujui oleh Manajer. Dan penetapan pembagian kerja ini pada dasarnya ditentukan pada keahlian masing-masing staff pada bidangnya. Pembagian kerja pada departemen Laundry ini terbagi menjadi 4 Shift, dimana ada shift *Morning*, *Morning 1*, *Morning 2*, dan *Middle*. Dengan diterapkannya sistem multi fungsi membuat staff *Laundry* mampu menguasai semua pekerjaan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh key informan dengan teori yang ada sehingga hasilnya bagus.

4.3.2 *Job Expansion* atau Variasi Pekerjaan

Dalam variasi pekerjaan pada *Laundry Section* Grand Jatra Hotel Pekanbaru dilakukan sistem multi fungsi dan rotasi jabatan. Seperti pertukaran jabatan dari yang sebelumnya menjadi yang baru namun dalam lingkup yang sama dan penerapan sistem multifungsi yang bermaksud untuk seluruh staff mampu menghandle seluruh bidang. Dimana penulis bertanya kepada seluruh staff *Laundry Section*.

Berdasarkan wawancara penulis kepada seluruh staff Departemen Laundry Section Grand Jatra Hotel Pekanbaru mengenai variasi pekerjaan sudah baik adalah dengan adanya variasi pekerjaan berupa rotasi jabatan dan diterapkannya sistem multi fungsi yang dengan melalui proses seperti apabila keadaan lagi membutuhkan baru dilaksanakannya rotasi jabatan atau lebih tepatnya rolling atau pertukaran pisisi kerja. Rotasi jabatan dan sistem multi fungsi ini dilakukan oleh seluruh staff Laundry Section. Untuk jabatan

pada Laundry hanya seorang Manager, Supervisor, dan Staff biasa. Dan kapan dilakukannya rotasi jabatan ini adalah satu tahun sekali dimana ketika adanya staff yang melaksanakan atau mengambil agenda cuti tahunan. Setiap staff yang telah bekerja selama diatas 5 tahun akan diberikan masa cuti tahunan selama 2 bulan. Dan rotasi ini tentunya berdasarkan arahan dari Supervisor dan akan disetujui oleh manager. Sedangkan untuk penerapan sistem multi fungsi dilakukan apabila keadaan di lapangan kerjaan lagi banyak setiap staff wajib menghandle semua pekerjaan tidak berdasarkan job nya masing-masing. Namun, rotasi jabatan dan sistem multi fungsi ini tidak berlaku untuk staff menghandle kasir, karena kasir ini menyangkut revenue, menyangkut uang dan menyangkut password karena password tidak semua mengetahuinya, untuk Departemen Laundry yang menghandle kasir adalah seorang Manager dan Superisior. Karena dengan adanya sistem multi fungsi untuk menghasilkan kualitas kerja yang maksimal demi kepuasan konsumen.

BAB V PENUTUP

Berdasarkan analisis terhadap hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan terhadap ke -9 (Sembilan) informan penelitian, maka kesimpulan yang dapat di tarik adalah sebagai berikut :

1. Secara teknis, pembagian kerja pada Departemen Laundry Section yang berupa shift ataupun schedule sudah baik. Karena pembagian kerja yang telah ditentukan oleh Supervisor dan persetujuan Manager ini ditentukan berdasarkan

keahlian pada masing-masing staff. Dan shift dalam departemen laundry sebanyak 4 shift yaitu *Morning shift, Morning Shift 1, Middle, dan Morning Shift 2.*

2. Dan variasi pekerjaan pada Departemen Laundry ini terbilang kurang baik atau kurang efisien. Dengan adanya rotasi jabatan atau pertukaran posisi kerja membuat staff mampu menguasai semua posisi kerja pada Laundry. Namun dengan diadakannya sistem multi fungsi dengan tujuan setiap staff mampu menghandle kerja tidak berdasarkan job nya masing - masing ketika revenue lagi meningkat dengan harapan memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada konsumen, malah membuat setiap staff kewalahan dan hasil kerja yang dihasilkan menjadi kurang efisien dan optimal ini dikarenakan kurangnya tenaga kerja pada posisi ironer, finsher, dan dry cleaning yang dimana setiap staff harus mengambil alih bagian posisi tersebut setiap dibutuhkan.

5.1 Saran

Berdasarkan hasil penelitian *Job Design Laundry Section* pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru maka saran yang biasa disampaikan sebagai berikut:

1. Meskipun dikatakan bahwa pembagian tugas sudah baik, tapi masih diperlukan

penambahan staff lagi untuk menangani posisi kerja kasir, ironer, dan finisher sehingga menghasilkan kerja yang lebih maksimal.

2. Perlunya manager ataupun supervisor memperhatikan kenyamanan staff dalam bekerja guna mendapatkan hasil kerja optimal.
3. Adanya penambahan alat mesin, seperti washing machine, sebab hasil penelitian menunjukkan bahwa sering terjadinya kerusakan pada mesin washing machine sehingga menghambat kerja staff Laundry Section.

1.

2. DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar.2000. *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- A.S. Munandar. 2001. *Psikologi industry dan Organisasi*. Depok. Penerbit Universitas Indonesia (UIPress)
- Bagyono.(2006) *Management Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Gomes, Faustino Cardoso, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi,

- Bumi Aksara, Jakarta.
- Mackenze, Murray, Benny Chan, Tony Tse. 2009. *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. 11th Edition. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc
- Nasution. 2010. *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar dan Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Cetakan Keempat. Penerbit Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Rachmawati, (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit C.V ANDI OFFSET Yogyakarta
- Rivai, Veithzal, Sagala, Javani. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Edisi kedua. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada
- Rumekso, SE. 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: ANDI.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Simamora, Henry (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sjafri Mangkuprawira. (2007). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Cetakan pertama, Bogor : Ghalia Indonesia
- Stoner, James A.F. (2006). *Management*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall, Inc.
- Sugiyono, *Metode Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2017
- Sulastiyono, Agus. 2010. *Teknik dan Proedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Sulastyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Sumarni dan Wahyuni, 2006, *Metodologi Penelitian dan Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tarmoezi, Trizno, dan Heldin Manurung. *Manajemen Front Office Hotel*, cetakan ke 4. Kesaint Blanc, Jakarta, 2007
- Usman, Husaini. 2011. *Manajemen. Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Bumi Aksara. Jakarta.