

BEBAN KERJA KARYAWAN LAUNDRY DI GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU

Oleh : Rahma Fauziah

Pembimbing : Dr. Mariaty Ibrahim, S.Sos.,M.Si

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

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

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The purpose of this research was conducted to find out and analyze the workload of laundry employees at the Grand Jatra Hotel Pekanbaru. The sample in this study were laundry employees at the Grand Jatra Hotel Pekanbaru. The sampling technique used was a census sample of 7 people. Data collection techniques in this study used interviews and questionnaires (questionnaire). Data analysis techniques in this study used descriptive data analysis techniques. Based on the results of the research and discussion in this study, it is known that some of the workload variables are in the good category. This is evidenced in the responses of respondents who do not agree with the variable use of working time and targets that must be achieved so that the hotel is expected to add its employees.

Keywords: Workload

Table I.1

Perbandingan Data Occupancy Hotel Bintang 5 Pekanbaru

No.	Nama Hotel	Alamat	Tahun	Occupancy (%)
1.	Grand Jatra Hotel Pekanbaru	Jl. Tengku Zainal Abidin No.1, Kota Tinggi, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28116	2021	26,12%
			2020	29,85%
2.	Hotel Arya Duta Pekanbaru	Jl. Diponegoro No. 34, Simpang Empat, Pekanbaru Riau 28116	2021	25%
			2020	29%

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata adalah bisnis besar membantu wisatawan menemukan tempat menginap selama mereka berlibur. Hotel dan industri pariwisata bersama secara erat. Hotel adalah bagian besar dari industri pariwisata, dan keberhasilannya bergantung pada berapa banyak orang datang mengunjunginya. Industri pariwisata bertanggung jawab untuk menyediakan layanan seperti hotel untuk membantu perjalanan wisatawan. Hotel adalah salah satu cara utama turis datang mengunjungi suatu kota. Tanpa banyak turis, sebuah hotel mungkin harus menutup pintunya.

Sumber: Dinas Pariwisata , 2022

Melihat Tabel 1.1, terlihat jelas bahwa saat ini terdapat dua hotel bagus di Pekanbaru. Industri perhotelan berkembang pesat, berarti bahwa perusahaan dipaksa untuk mengoptimalkan sumber daya mereka agar tetap kompetitif. Dari tabel di atas terlihat bahwa okupansi hotel Grand Jatra Pekanbaru mengalami penurunan sejak diberlakukannya PPKM tingkat Juli-Agustus. Akibatnya, jumlah tamu menginap di hotel perlu dibatasi. Grand Jatra Hotel Pekanbaru adalah lokasi sempurna untuk penelitian, karena menawarkan banyak fasilitas dan layanan.

Departemen kebersihan bertanggung jawab menjaga kebersihan seluruh area hotel. Mereka melakukan ini terus menerus dan tanpa henti. Departemen Kebersihan Grand Jatra Hotel Pekanbaru sangat berhati-hati dalam menjaga kebersihan dan keramahtamahan hotel. Tim kebersihan di Hotel Grand Jatra Pekanbaru menjaga semuanya mulai dari menjaga kamar tetap bersih dan rapi hingga memastikan seragam, sprei, dan laundry tamu semuanya rapi. Bagian laundry bertanggung jawab untuk memastikan kebersihan dan ketertiban pakaian dinas, laundry tamu, dan laundry dimulai selama pembangunan hotel di bawah pengelolaan departemen kebersihan.

TABEL 1.2
Komplain Tamu Hotel Grand
Jatra Periode Januari –
Desember 2021

No	Jenis Komplain	Jumlah Komplain (%)
1.	Bedsheet masih ada kotorannya	30
2.	Towel masih bau/robek	15
3.	Towel warnanya tidak putih	20
4.	Blanket ada noda	35
	Total	100

Sumber: Housekeeping Department Grand Jatra Hotel, 2022.

Dari tabel diatas terlihat bahwa banyaknya komplain yang diterima pihak hotel dari laundry pada bulan januari sampai bulan desember. Dapat dilihat bahwa jenis komplain yang sering tamu keluhan yaitu pada blanket yang ada noda sekitar 35%. Selanjutnya pada bedsheet yang masih ada kotorannya sekitar 30%. Diikuti keluhan pada towel yang warnanya tidak putih sekitar 20% dan keluhan pada towel yang masih bau atau robek sekitar 15%. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor yaitu yang pertama yaitu air yang digunakan tidak putih alias airnya kuning, yang kedua dikarenakan tingkat akupansi yang tinggi dan stok linen yang terbatas maka karyawan harus mencuci cepat

atau mencuci tidak sampai waktu yang seharusnya misalnya mencuci aturannya 1 jam tapi di persingkat menjadi setengah jam, hal ini lah yang membuat linen kurang bersih serta memiliki karyawan yang sedikit.

Tabel 1.3

Jumlah Karyawan Laundry di Grand Jatra Hotel Pekanbaru

No	Posisi	Jumlah
1	Supervisor/Driver	1
2	Supervisor/Driver	1
3	Valet/Washing	1
4	Mangler/Linen	1
5	Pressing/Washing	1
6	Pressing/Washing	1
7	Valet/Chasir	1

Sumber: Laundry Section, 2022

Dari tabel di atas, terlihat bahwa laundry tersebut memiliki karyawan sangat sedikit. Hal ini dapat mempengaruhi efisiensi karyawan. Ini adalah periode ketika tingkat hunian hotel meningkat. Sehingga karyawan harus lembur. Beban karyawan sangat tinggi, karena beban karyawan sangat tinggi, karyawan sering lembur hingga dua shift, sering harus lembur, dan hasilnya kurang dari cara normal. dan kinerja karyawan menurun. Tidak maksimal.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka

penulis tertarik untuk melakukan survey dengan judul “**Beban Kerja Karyawan Laundry di Grand Jatra Hotel Pekanbaru**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin melihat permasalahan pada bagian cleaning di Grand Jatra Hotel Pekanbaru, dan pertanyaan ingin dijawab adaaah bagaimana pengaruh beban teradap pe laundry.

1.3 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang diuraikan, peneliti ingin melihat permasalahan di dalam Housekeeping Department Grand Jatra Hotel Pekanbaru, dan permasalahan yang akan dibahas adalah Bagaimana Beban Kerja Karyawan Laundry?

1.4 Batasan Masalah

Keterbatasan masalah dibahas dalam penelitian ini adalah peneliti hanya meneliti beban kerja terhadap kinerja karyawan Laundry Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

1.5 Tujuan Masalah

Adapun tujuan masalah dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui tentang beban kerja karyawan pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru.”

1.6 Manfaat Penelitian

- a. sebuah. Bagi peneliti sebagai aplikasi ilmu diperoleh di perguruan tinggi, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.
- b. Beri tahu organisasi tentang beban karyan dan masalah kinerja.
- c. Bagi peneliti selanjutnya

dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia khususnya masalah beban dan kinerja karyawan, sehingga menjadi sumber daya pembanding bermanfaat bagi pihak membutuhkan.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Beban

Beban adalah kondisi pekerjaan dengan uraian tugas harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Beban dapat dibagi menjadi kelebihan/kekurangan "kuantitatif", merupakan hasil dari tenaga diberikan terlalu banyak/terlalu sedikit tugas untuk diselesaikan dalam jumlah waktu tertentu, dan kelebihan/pengurangan "kualitatif". yaitu ketika orang merasa tidak mampu menyelesaikan tugas atau ketika tugas tidak memanfaatkan keterampilan dan/atau potensi tenaga.

Menurut (Astianto dan Suprihadi, 2016), beban dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara kemampuan atau bakat seorang karyawan dengan persyaratan pekerjaan harus dipenuhi. (Widyastuti, 2015) beban adalah sesuatu membuat anda merasa berat atau sesuatu melelahkan dan sulit dilakukan sebagai tanggungan.

2.2 Kinerja

Kepuasan berasal dari konsep kepuasan. Beberapa merujuk pada konsep output sebagai produk atau prestasi. Namun kinerja sebenarnya memiliki arti lebih luas, bukan sekedar hasil, melainkan

bagaimana proses dilakukan. Dengan kata lain, hasil adalah hasil Anda dapatkan untuk pekerjaan Anda. Kinerja adalah tentang apa dilakukan dan bagaimana hal itu dilakukan. (Wibowo, 2013:7).

Muis et al (2018) "Kinerja adalah hasil seorang karyawan atau perilaku aktual diperlihatkan sesuai dengan perannya dalam suatu organisasi." Salah satunya adalah performance appraisal atau manajemen kinerja.

Perbedaan kinerja perusahaan dalam praktiknya relatif kecil. Akibatnya, jelas bahwa tenaga seimbang sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan, meningkatkan keuntungan, dan memastikan kesejahteraan semua karyawan. Suatu bentuk evaluasi kinerja dikenal sebagai "workplace beurteilung" dapat digunakan untuk menentukan apakah seseorang telah memenuhi tujuan. Namun, ada beberapa hal harus Anda ketahui sebelum melakukan "beurteilung kinerja".

Housekeeping berasal dari kata Haus artinya rumah, dan Keep artinya merawat, mengasuh, merawat. Sehingga betapa pentingnya tugas dan fungsi housekeeping hotel, turut menentukan kelancaran operasional hotel tersebut. Housekeeping juga berperan dalam penjualan kamar agar tamu tetap senang dan ingin menginap di hotel tersebut.

Roomboy adalah orang yang bertugas dalam merawat dan

menjaga kebersihan kamar agar kamar siap untuk dijual ke tamu yang akan menginap oleh bagian marketing atau pemasaran dan front office. Roomboy bertanggung jawab dalam keperluan dan perlengkapan di kamar sebelum kamar dijual ke tamu.

2.5 SOP Linen Bagian

Standar praktik pencucian linen hotel sangat erat kaitannya dengan pemberian pelayanan prima kepada tamu. Itu melanggar aturan ada. Proses laundry tamu tertuang dalam SOP Laundry ditetapkan oleh pihak hotel itu sendiri, namun jenis manajemen laundry berbeda adalah: Seprai diterima dari bagian penerima tamu atau tata graha harus sesuai dengan jumlah dan jenis produk linen tercantum pada formulir linen lengkap milik tamu.

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

penelitian ini berlokasi di Grand Jatra Hotel di Pekanbaru Jl.Tengku Zainal Abidin No.1 berada di Kompleks Pekanbaru, Indonesia, Riau Mall.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data primer digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2019:19) , data primer merupakan sumber data secara langsung memberikan data kepada penyunting data. Untuk memperoleh informasi mengenai faktor-faktor mempengaruhi tenaga laundry hotel, teknik pengumpulan data primer diperoleh langsung dari penanya dititipkan kepada personel hotel.

3.4.2 Data Sekunder

Data Sekunder merupakan dokumen-dokumen lengkap milik Grand Jatra Pekanbaru dan digunakan sebagai pelengkap dalam penelitian. Data tersebut berupa grafik atau dokumen berkaitan dengan penelitian ini. Selain menggunakan internet sebagai alat tambahan, kami juga memiliki data buku sekunder. Penyebaran kuisioner ini ditujukan kepada seseorang diidentifikasi oleh penyidik, yaitu dua orang pegawai laundry room Hotel Grand Jatra Pekanbaru Observasi merupakan observasi sistematis dan catatan gejala diuji. (2009).Metode ini tidak terdaftar secara sistematis untuk objek diamati di Jatra Pekanbaru, tetapi juga dilihat langsung.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Observasi

observasi merupakan sebuah aktifitas pengamatan dan pencatatan terhadap gejala-gejala yang diteliti. Dengan maksud merasakan dan memahami

pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi lebih agar bisa melanjutkan suatu penelitian.

3.4.2 Wawancara

Teknik ini merupakan cara pengumpulan data melalui interaksi personal atau tatap muka antara seorang pengumpul data dengan sumber data dikenal sebagai responden (Nawawi, 2001:110). Data hasil wawancara langsung dengan pengelola dapur dan beberapa dapur di Grand Jatra Hotel Pekanbaru digunakan dalam penelitian ini.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik penggalan data digunakan untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi langsung. Untuk mendapatkan informasi mengenai kondisi Hotel Grand Jatra Pekanbaru akan digunakan foto-foto peralatan.

3.5 Skala

Upaya untuk menetapkan nilai ke variabel dikenal sebagai messkala. Para peneliti menggunakan skala biasa dalam penelitian ini. Ini adalah pengukuran didasarkan pada rang atau urutan menurun atau mundur dari tingkat tertinggi ke tingkat terendah. Namun, jarak antar level tidak sama.

HASIL DAN PENELITIAN

Langkah pertama dalam melakukan survei bertajuk 'Beban Laundry di Hotel Grand Jatra Pekanbaru' adalah mengunjungi Hotel Grand Jatra Pekanbaru sebagai lokasi survei dan mendapatkan izin dari

responden adalah mengirimkan survei kepada seluruh karyawan.

4.2.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia

Faktor usia sangat berpengaruh terhadap prestasi. Orang produktif antara usia 20 dan 40 sangat produktif. Berikut adalah karakteristik responden Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

N o.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	36-40	3	43%
2	41-45	2	28.5%
3	>46	2	28.5%
Jumlah		7	100%

Sumber : Data Olah Penelitian 2022

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui bahwa umur responden sangat variatif. Jumlah responden paling banyak adalah usia 36-40 tahun sebanyak 3 orang dengan persentase 43%, kemudian usia 41-45 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase 28,5%, dan usia lebih dari 46 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase 28,5%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Department Laundry di Grand Jatra Hotel Pekanbaru tidak memiliki karyawan usia 20-30 tahun atau usia yang masih produktif. Hal ini lah membuat pekerjaan sangat sulit diselesaikan tepat waktu, dikarenakan usia karyawan yang nonproduktif sehingga disaat occupancy hotel meningkat, maka banyak menerima laundry dari tamu-tamu hotel.

4.2.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

N o.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	7	100 %
2	Pere mpuan	-	-
Jumlah		7	100 %

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2022

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa hanya 7 atau 100% responden dalam survei ini adalah laki-laki. Hal ini bisa dimaklumi, karena bisnis laundry perhotelan umumnya membutuhkan tenaga dan kecepatan ekstra untuk menyelesaikan tugas.

4.2.3 Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3 Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan

N o.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SMA/Sederajat	7	100 %
2.	Perguruan Tinggi	-	-
Jumlah		7	100 %

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan akhir responden sebanyak 7 orang atau 100% Abitur/Sederajat. Dengan jumlah

karyawan hanya berpendidikan SMA, jelas bahwa pengalaman dan loyalitas lebih penting bagi hotel daripada pendidikan terakhir.

4.3 Analisis Deskriptif Beban Laundry Hotel Grand Jatra Pekanbaru

4.3.1 Target Harus Dicapai

Berdasarkan hasil tanggapan responden Laundry di Grand Jatra Hotel Pekanbaru berdasarkan target yang harus dicapai. Dari tabel di atas tanggapan responden mengenai karyawan harus mencapai target tepat waktu, sebanyak 4 responden atau sebesar 57% memberikan tanggapan setuju dan sisanya sebanyak 3 responden atau sebesar 43% memberikan tanggapan tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan masih belum bisa mencapai target dengan tepat waktu yang diberikan oleh hotel.

Berikutnya, tanggapan responden mengenai target pekerjaan sesuai dengan kemampuan para karyawan. Sebanyak 7 responden atau 100% memberikan tanggapan setuju. Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa karyawan telah menerima target pekerjaannya sesuai dengan kemampuannya.

Selanjutnya, tanggapan responden terhadap karyawan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Sebanyak 1 responden atau sebesar 14% memberikan tanggapan setuju, selanjutnya sebanyak 3 responden atau sebesar 43% memberikan

tanggapan tidak setuju dan sisanya sebanyak 3 responden atau sebesar 43% memberikan tanggapan kurang setuju. Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa karyawan belum bisa untuk menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu.

Selanjutnya, tanggapan responden terhadap waktu untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target. Sebanyak 3 responden atau sebesar 43% memberikan tanggapan setuju, selanjutnya sebanyak 3 responden atau sebesar 43% memberikan tanggapan kurang setuju dan sisanya sebanyak 1 responden atau sebesar 14% memberikan tanggapan tidak setuju. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel telah memberikan waktu yang belum sesuai dengan target dalam menyelesaikan pekerjaan untuk karyawannya.

Beban kerja akan semakin banyak saat menjelang akhir tahun atau tutup buku. Seringkali karyawan laundry tidak mendapatkan libur disaat liburan panjang. Hal ini dikarenakan karyawan laundry harus menyelesaikan target yang harus di capai sesuai dengan target hotel.

Berdasarkan tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap target yang harus dicapai masuk kedalam kategori **Kurang Setuju** dengan total nilai skor **92**, dan berada pada rentang nilai **74-96**. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan *laundry* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru sudah mencapai

target hotel dalam melaksanakan pekerjaannya.

4.3.2 Standar Pekerjaan

Hasil tanggapan responden terhadap standar pekerjaan. Dari tabel diatas dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar kerja hotel, sebanyak 7 responden atau sebesar 100% memberikan tanggapan setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan sudah mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar hotel.

Berikutnya, hasil tanggapan responden terhadap standar hasil kerja karyawan yang diberikan hotel disesuaikan dengan kemampuan setiap tim kerja. Sebanyak 3 responden atau 43% memberikan tanggapan setuju, diikuti sebanyak 3 responden atau sebesar 43% memberikan tanggapan kurang setuju dan sisanya sebanyak 1 responden atau sebesar 14% memberikan tanggapan tidak setuju. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel belum memberikan standar hasil kerja karyawan sesuai dengan kemampuan karyawan.

Selanjutnya, hasil tanggapan responden terhadap beban kerja karyawan sudah sesuai dengan standar pekerjaan karyawan. Sebanyak 5 responden atau sebesar 71% memberikan tanggapan setuju dan sisanya sebanyak 2 responden atau sebesar 29% memberikan tanggapan sangat setuju. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel sudah

memberikan beban kerja sesuai dengan kemampuan karyawan.

Berikutnya, hasil tanggapan responden terhadap standar kerja hotel sudah tercapai dengan baik. Sebanyak 4 responden atau sebesar 57% memberikan tanggapan setuju dan sisanya sebanyak 3 responden atau sebesar 43% memberikan tanggapan sangat setuju. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel sudah mencapai standar kerja dengan baik.

4.3.3 Penggunaan Waktu Kerja

hasil tanggapan responden terhadap penggunaan waktu kerja, dapat dilihat tanggapan responden terhadap beban kerja diselesaikan tepat waktu. Sebanyak 6 responden atau sebesar 86% memberikan tanggapan setuju dan sebanyak 1 responden atau 14% memilih kurang setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang di berikan kepada karyawan laundry di Grand Jatra Hotel telah sesuai dengan waktu yang disesuaikan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Selanjutnya, tanggapan responden terhadap karyawan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Jawaban tertinggi pada kategori setuju yaitu sebanyak 3 responden atau sebesar 43%, kemudian sebanyak 2 responden atau sebesar 29% memberikan tanggapan kurang setuju, dan sisanya sebanyak 2 responden atau sebesar 29% memberikan tanggapan tidak setuju. Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa karyawan sudah

menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan SOP.

Berikutnya, tanggapan responden terhadap karyawan menggunakan waktu sebaik mungkin. Jawaban tertinggi pada kategori setuju yaitu sebanyak 5 responden atau sebesar 71%, dan sisanya sebanyak 2 responden atau sebesar 29% memberikan tanggapan sangat setuju. Dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa karyawan telah menyelesaikan tugasnya sebaik mungkin.

Kemudian, tanggapan responden terhadap karyawan mengerjakan pekerjaannya pada saat istirahat. Jawaban tertinggi pada kategori tidak setuju yaitu sebanyak 5 responden atau sebesar 71% dan sisanya sebanyak 2 responden atau sebesar 29% memberikan tanggapan kurang setuju. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan tetap melakukan pekerjaannya pada saat jam istirahat agar dapat mencapai target tepat waktu.

Dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap penggunaan waktu kerja pada *laundry* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru masuk kedalam kategori **Kurang Setuju** dengan total nilai skor **95**, dan berada pada rentang nilai **74-96**. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan *laundry* sudah melaksanakan pekerjaan sesuai arahan dan akan mengejar sesuai target hotel.

4.3.4 Kondisi Pekerjaan

hasil tanggapan responden terhadap beban kerja yang dilihat berdasarkan dimensi kondisi

pekerjaan. Dari tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap beban kerja sesuai dengan kemampuan karyawan oleh Grand Jatra Hotel Pekanbaru, sebanyak 1 responden atau sebesar 14% memberikan tanggapan sangat setuju dan sisanya, sebanyak 6 responden atau sebesar 86% memberi tanggapan setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Laundry di Grand Jatra Hotel Pekanbaru memberikan beban kerja sesuai dengan kemampuan masing-masing karyawannya.

Selanjutnya, tanggapan responden terhadap ruang kerja yang nyaman, sebanyak 5 responden atau sebesar 71% memberikan tanggapan sangat setuju, diikuti sebanyak 2 responden atau sebesar 29% memberikan tanggapan setuju. Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa karyawan senang ketika memiliki ruang kerja yang nyaman dan terancang dengan baik dan benar, ruang kerja yang nyaman dapat meningkatkan semangat karyawan dalam bekerja.

Selanjutnya, tanggapan responden terhadap karyawan harus bekerja dengan cepat saat menyelesaikan pekerjaannya, sebanyak 2 responden atau sebesar 29% memberikan tanggapan sangat setuju, sebanyak 3 responden atau sebesar 43% memberikan tanggapan setuju, kemudian 1 responden atau sebesar 14% memberikan tanggapan kurang setuju, dan 1 responden atau sebesar 14% memberikan tanggapan tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa

karyawan laundry dapat bekerja dengan cepat saat menyelesaikan pekerjaannya di Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

Terakhir, tanggapan responden terhadap kondisi lingkungan kerja mendorong semangat dalam bekerja, sebanyak 2 responden atau sebesar 29% memberikan tanggapan sangat setuju, kemudian sebanyak 5 responden atau sebesar 71% memberikan tanggapan setuju. Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa lingkungan kerja Department Laundry di Grand Jatra Hotel Pekanbaru dapat mempengaruhi karyawan dalam bekerja

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilandasi dengan kajian teori dan perumusan masalah yang telah dibahas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

a. Kondisi Pekerjaan yang diterapkan Laundry di Grand Jatra Hotel Pekanbaru dinilai sudah baik, artinya Laundry di Grand Jatra Hotel memperhatikan kondisi pekerjaan yang akan diberikan kepada karyawannya.

b. Penggunaan Waktu Kerja pada laundry di Grand Jatra Hotel Pekanbaru dinilai masih dalam kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan laundry sering menggunakan waktu tambahan diluar jam kerja yang sesuai dengan SOP berlaku atau disebut juga karyawan sering lembur dalam menyelesaikan pekerjaannya

agar tercapainya target yang telah ditentukan oleh hotel.

c. Target Yang Harus Dicapai dinilai kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan laundry di Grand Jatra Hotel Pekanbaru belum sepenuhnya bisa mencapai semua target hotel dalam melaksanakan pekerjaannya.

d. Standar Pekerjaan pada laundry di Grand Jatra Hotel Pekanbaru karyawan laundry sudah mencapai dengan standar pekerjaan yang diberikan oleh hotel..

5.2 Saran

Peneliti memberikan beberapa saran untuk Hotel Grand Jatra Pekanbaru sebagai berikut :

a. Diharapkan Grand Jatra Hotel Pekanbaru agar dapat menambah tenaga kerja di laundry dikarenakan pekerjaan yang sangat banyak apalagi pada saat okupansi yang tinggi, dan beberapa karyawan yang sudah tua. Hal ini dapat menurunkan kualitas kinerja karyawan. Dan diharapkan untuk menambahkan stok linen agar tidak terjadi nya komplain dan karyawan tidak buru-buru untuk menyelesaikan pekerjaannya

b. Bagi perusahaan, untuk mempertahankan hasil kinerja yang baik perusahaan tetap memperhatikan beban kerja jangan sampai mengalami kenaikan yang dapat menyebabkan menurunnya kinerja karyawan.

c. Untuk penelitian selanjutnya, untuk menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Achyana, Muthya. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja Room Attendant Di Grand Jatra Hotel Pekanbaru*. Jom FISIP Vol. 3 No. 2. Universitas Riau.

Akhmad, F., & Hidayanti, N. 2020. *Manajemen Kinerja*. Skripsi. Airlangga University Press

Arianda, Ari.2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Housekeeping Department di Hotel Ibis Pekanbaru*. JOM FISIP Vol.2 No.2. Universitas Riau.

Arif, Harsa. 2022. *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Arist Auto Prima Pekanbaru* . Skripsi. Universitas Islam Riau.

Bagyono. 2002. *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta: Bandung.

Bagyono. 2008. *Modul Penelitian Kamar untuk Tamu*. PT. Gelora Aksara Pratama: Surakarta.

Diana, Yana. 2019. *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping departement Pada Hotel Bintang Lagoon Resort*. Jurnal Manajemen Tools. Vol.11 No.2. Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.

Fransisca, Filda. 2021. *Section Laundry Performance In Grand Jatra Hotel Pekanbaru*. JOM FISIP Vol.8 Edisi 1. Universitas Riau.

Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugianti. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Room Attendant Di Hotel Grand Central Pekanbaru*. JOM FISIP Vol. 4 No. 2. Universitas Riau.

Sugiarto, Singian dan Dergibson. 2006. *Metode Statistika*. Jakarta: PT. Gramedia Utama.

Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.

Widjaya, M., & Artyasa, U. 2005. *Housekeeping Operation, Tata Graha Perhotelan*. Bandung: Humaniora.

Yuniarsih, P., & Dr. Suwatno, M.Si. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.