

ANALISIS BEBAN KERJA ANTARA BELLBOY DAN FRONT DESK AGENT DI SWISS-BELHOTEL HARBOUR BAY BATAM

By : Clement Ananto
E-mail : clementananto16@gmail.com
Conselor : Dra. Hj. Syofia Achnes, M.Si

Department of Administration - Tourism Studies Program
 Faculty of Social and Political Science
 Riau University
 Bina Widya Building Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293–
 Phone/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This research aims to determine the right number of employees which are Bellboy and Front Desk Agent ideal workload handled at Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam.

This research uses descriptive quantitative method for examining the raised issues. The sample in this research are 11 people and using census method. Data collection techniques in this study using observation, interviews and documentation. By using the exponent determinants technique (exponential smoothing), with two exponents in the human resources planning which consists of exponents workload in producing a product, as an analysis of the workload (work load analysis) and exponent of time (cycle time) to complete a product and to find the number of employees or staff that were ideal.

Based on the research that has been done, for the whole of the results and from the calculation of ideal working time for the Bellboy still need 4 people, and 3 people for a Front Desk Agent, that number must be filled by Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam to cover their staff workload.

Keywords: Workload, Bellboy, Front Desk Agent, Number of Ideal Employees, Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

No	Nama Hotel	Klasifikasi
1	Swiss-Belhotel Harbour Bay Internasional	****
2	Harris Hotel	****

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pariwisata dewasa ini adalah sebuah mega bisnis. Jutaan orang mengeluarkan uang, meninggalkan rumah dan pekerjaan untuk memuaskan atau membahagiakan diri dan untuk menghabiskan waktu luang. Hal ini menjadi bagian penting dalam kehidupan dan gaya hidup di negara berkembang maupun di negara maju. Pariwisata dilihat sebagai suatu jenis usaha yang memiliki nilai ekonomi, maka pariwisata adalah sebagai suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan jasa sebagai satu kesatuan produk, baik yang nampak atau nyata dan yang tidak tampak atau tidak nyata. Banyak

Melihat perkembangan pariwisata yang sangat pesat para pengusaha akomodasi turis memanfaatkan peluang usaha ini dengan membangun banyak hotel berbintang di lokasi yang strategis, guna memenuhi kebutuhan wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara yang datang ke Kota Batam, Batam memiliki hotel-hotel berstandar internasional dan terus melakukan pembangunan dalam berbagai sektor pariwisata. Berikut daftar hotel berbintang 4 yang ada di Batam 2015 :

TABEL.1
Daftar Hotel Bintang 4 di Batam 2015

3	Pacific Palace Hotel	****
4	Goodway Hotel	****
5	The BCC Hotel & Residence	****
6	Planet Holiday Hotel & Residence	****
7	Novotel Hotel	****
8	Grand Majesty Hotel	****
9	Batam View Beach Resort	****
10	Panorama Regency	****
11	Harmoni One Convention Hotel and Service Apartments	****
12	Turi Beach Resort	****
13	I Hotel & Residence	****
14	Nongsa Point Marina	****
15	Golden View Hotel	****
16	Hotel Harmoni	****

Sumber: <http://www.daftartempat.com/2013/11/daftar-hotel-di-kota-batam.html>

Dari Tabel 1 di atas dapat dilihat hanya terdapat daftar klasifikasi hotel bintang 4, Dengan berkembangnya industri pariwisata membuat kebutuhan jasa akan hotel meningkat Karena tingkat persaingan yang semakin banyak maka diperlukannya sikap profesionalisme dalam pengelolaan hotel agar lebih baik dari hotel-hotel pesaingnya.

Swiss-Belhotel Harbour Bay adalah hotel internasional bintang 4 yang memberikan standar layanan dan fasilitas berkualitas tinggi. Hotel ini terletak di pusat bisnis dan daerah komersial, hanya 30 menit dari Bandara Internasional Hang Nadim

dan 35 menit ke Singapura dengan kapal feri berkecepatan tinggi dari Harbour Bay Ferry Terminal, yang berdekatan dengan hotel. Sebagai kombinasi utama hotel, mal dan pusat perdagangan, Swiss-Belhotel Harbour Bay memiliki kemudahan akses ke berbagai kegiatan hiburan dan rekreasi, dan beragam pilihan kuliner.

Diantara *department-department* yang ada di hotel, yang memiliki peranan penting dalam kegiatan operasional hotel salah satunya adalah *Front Office Department*. *Front office department* atau kantor depan adalah tempat pelayanan penjualan kamar atau penyewaan kamar kepada tamu, dan merupakan tempat di mana tamu-tamu hotel memberikan kesan pertamanya, juga kesan terakhir terhadap hotel secara keseluruhan. Apabila *front office* atau kantor depan sebagai pusat syaraf tidak berfungsi atau tidak menjalankan peran dan fungsinya dengan baik, maka operasional *department* lain tentu akan menjadi terganggu.

Tabel.II

Statistik Penjualan Kamar Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam Pada Tahun 2013-2014

Tahun	2013	2014
Room Sold	37,735	52,274
Occupancy	75.22 %	79.70 %

Sumber: Duty Manager Front Office Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

Pada Tabel II bahwa *room sold* atau kamar yang terjual pada tahun 2013 sekitar 37,735 dibagi 365 hari dalam satu tahun dan diketahui

penjualan kamar sebanyak 103 kamar perhari, dan *room sold* pada tahun 2014 sekitar 52,274 dibagi 365 hari dalam satu tahun maka penjualan kamar diketahui sebanyak 143 kamar perhari, demikian kamar yang terjual dalam perhari ini mempengaruhi beban kerja yang akan dihandel oleh *front office* hingga pada tahun 2014 terlihat bahwa tingkat hunian meningkat sebanyak 40 kamar perhari dari tahun sebelumnya, hal ini juga ditunjukkan *Average Length of Stay* atau rata-rata lama tamu tinggal adalah 2-3 malam, dengan ini jelas bahwa setiap harinya perputaran kunjungan tamu selalu signifikan dilihat dari penjualan kamar, tingkat hunian dan *event* yang berkelanjutan.

Tabel.III

Jumlah Karyawan Front Office Department Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

No	JABATAN	JUMLAH
1.	Front Office Manager (FOM)	1
2.	Duty Manager (DM)	1
3.	E-Commerce Supervisor	1
4.	Guest Relation Officer (GRO)	1
5.	Reservation Agent	2
6.	Telephone Operator	1
7.	Front Desk Agent (FDA)	7
8.	Bellboy	4
Jumlah		18

Sumber: Front Office Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

Untuk pembagian jadwal kerja yang diterapkan oleh Swiss-Belhotel Harbour Bay sebagai berikut:

EM: *Early Morning* (05:00-13:00),

M: *Morning Shift* (07:00-15:00),

M 1: *Morning Shift* (08:00-16:00),

M 2: *Morning Shift* (09:00-17:00),

M 3: *Morning Shift* (10:00-18:00),

MD: *Middle Shift* (11:00-19:00),

A: *Afternoon Shift* (15:00-23:00),

A 2: *Afternoon Shift* (16:00-00:00),

N: *Night Shift* (23:00-07:00),

Pembagian jadwal kerja akan selalu disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi, pembagian kerja di *front office department* menggunakan hitungan 6-1 yang berarti 6 hari kerja dan 1 hari *off* atau libur kerja. Pada *front desk agent* diketahui dengan jumlah karyawan 7 dan dalam 1 hari dibagi 3 *shift* menjadi *Morning Shift* ada 3 karyawan, *Afternoon Shift* ada 3 karyawan dan *Night Shift* ada 1 karyawan. Untuk *bellboy* dengan jumlah karyawan 4 dalam 1 hari dibagi 3 *shift* menjadi *Early Morning* ada 1 karyawan, *Morning Shift* ada 1 karyawan, *Middle Shift* ada 1 karyawan dan *Afternoon Shift* ada 1 karyawan. Dalam pembagian kerja 6-1 untuk setiap karyawan belum terhitung 1 hari *off* atau libur kerja, serta kemungkinan cuti ataupun keperluan karyawan yang menyebabkan tidak masuk kerja dll, dengan adanya karyawan yang tidak masuk kerja tentunya pekerjaan akan sedikit tidak seimbang dengan jumlah yang seharusnya ada dalam memenuhi pembagian pekerjaan bagi setiap

karyawan sehingga beban pekerjaan tersebut dirangkap oleh karyawan lainnya. Jadi peneliti menindikasi permasalahan yang sering terjadi, dengan seringnya *bellboy* tidak berada pada area kerja dikarenakan mengantar tamu atau membawa barang-barang tamu saat *check in/out*, pergi keluar mengantar tamu ke tempat tertentu begitu juga dengan staf *marketing* sehingga *front desk agent* kesulitan menangani tamu yang seharusnya ditangani oleh *bellboy*. *Overhandle* yang tidak formal (tidak ditulis dalam *log book*) sehingga setelah shift berakhir *bellboy* shift selanjutnya kesulitan menemukan barang tamu bila ada pesan yang tidak tersampaikan dengan baik dan membuang waktu dengan menghubungi *bellboy* pada *shift* sebelumnya untuk kejelasan barang tamu yang tidak *di-over handle* dengan baik saat kejadian barang tamu yang tidak ditemukan. Komunikasi yang kurang baik serta hubungan kerja antara *bellboy* dan *front desk agent*, *front desk agent* selalu merasa bahwa *luggage* adalah urusan *bellboy* tetapi apabila terjadi kehilangan *front desk agent* juga ikut disalahkan dan menanggung akibatnya. Adanya barang bawaan tamu yang tertukar hingga menimbulkan kerugian untuk mengganti rugi barang yang telah hilang bahkan mengakibatkan staf mendapatkan surat peringatan dan penurunan jabatan, hal ini terlihat dari staf *bellboy* yang kurang tanggung jawab dalam menjalankan tugas,

kurangnya kesatuan tindakan, pembagian kerja, kedisiplinan, yang bisa menimbulkan perbedaan-perbedaan yang menyangkut tujuan, waktu, hubungan perseorangan, formalitas, struktur organisasi dsb. Dengan adanya masalah-masalah yang muncul di atas maka peneliti ingin meneliti tentang “**Analisis Beban Kerja Antara Bellboy dan Front Desk Agent Di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam**”.

2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang diuraikan di atas, peneliti ingin melihat permasalahan di dalam *Front Office Department* Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam, dan permasalahan yang akan dibahas adalah bagaimana beban kerja antara *Bellboy* dan *Front Desk Agent* di Swiss-Belhotel Harbour Bay yang ditangani selama ini?

3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah yakni:

- 1) Berapa jumlah karyawan/staf *Bellboy* yang ideal, berdasarkan beban kerja yang harus ditangani?
- 2) Berapa jumlah karyawan/staf *Front Desk Agent* yang ideal, berdasarkan beban kerja yang harus ditangani?

4. Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas maka peneliti membatasi masalah penelitian hanya pada area *Front*

Office Department di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam dan seluruh tugas dan tanggung jawab yang ada khususnya antara *Bellboy* dan *Front Desk Agent*.

5. Tujuan Dan Mamfaat Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui jumlah karyawan *Bellboy* yang ideal, berdasarkan beban kerja yang ditangani.
- 2) Untuk mengetahui jumlah karyawan *Front Desk Agent* yang ideal, berdasarkan beban kerja yang ditangani.

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi penulis, diharapkan dapat menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan, serta mengembangkan kreatifitas dalam melaksanakan penelitian berikutnya.
- 2) Bagi perusahaan, diharapkan dapat sebagai bahan masukan dan saran demi peningkatan kualitas pelayanan.
- 3) Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi dan bahan pembandingan bagi pihak-pihak berkepentingan, terutama yang akan mengadakan penelitian sehubungan dengan permasalahan yang sejenis.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Beban Kerja

Adapun menurut **Hasibuan (2005:116)**, Analisis beban kerja adalah penentuan jumlah pekerja yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu

pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Teknik analisis beban kerja (*workload analysis*) ini memerlukan penggunaan rasio atau pedoman penyusunan staf standar untuk menentukan kebutuhan pegawai. Analisis beban kerja mengidentifikasi baik jumlah pegawai maupun jenis pegawai yang diperlukan dalam mencapai tujuan organisasi **Henry Simamora (133: 2000).**

Dalam perencanaan SDM untuk memperhitungkan kebutuhan tenaga kerja dalam suatu pekerjaan pada sebuah organisasi/perusahaan maka dibutuhkan Teknik Eksponen Penentu (*Exponential Smoothing*). **Nawawi (2008:194).**

2. Pengertian Front Office

Front Office Department merupakan salah satu bagian yang memegang peranan penting dalam pengoperasian di hotel. *Front office department* atau kantor depan hotel memiliki peranan dan fungsi utama untuk menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak dari *front office department* harus berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Semua pelayanan kepada tamu harus sesuai dengan prosedur sehingga tamu mempunyai kesan yang baik terhadap karyawan ataupun manajemen **Darsono (1992:4),**

3. Pengertian Front Desk Agent

Menurut **Sulastiyono, (2004:65)** bagian penerimaan tamu (*reception/ front desk agent*) adalah bagian yang

melakukan pendaftaran semua tamu yang datang untuk menginap di hotel.

4. Pengertian Bellboy

Petugas bagian depan hotel yang melayani tamu-tamu masuk ke kamar yang dipesan (mengurus barang bawaan tamu, paket, informasi transport, dll). Istilah lain dari “*bellman* atau *porter*”. **Bagyono, (2008:66)**

5. Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (**Surat Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987**)

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Dalam metode penelitian kuantitatif, masalah yang diteliti lebih umum memiliki wilayah yang luas, tingkat variasi yang kompleks. Penelitian kuantitatif lebih sistematis, terencana, terstruktur, jelas dari awal hingga akhir penelitian. Akan tetapi masalah-masalah pada metode penelitian kualitatif berwilayah pada ruang yang sempit dengan tingkat variasi yang rendah, namun dari penelitian tersebut nantinya dapat berkembang secara luas sesuai dengan keadaan di lapangan.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan, waktu yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian dimulai dari bulan Maret s/d Juni 2015, yang menjadi objek penelitian adalah Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam, Jl. Duyung, Sei Jodoh, Batu Ampar - Batam, Kepulauan Riau, pada bagian *front office department*.

3. Populasi dan Sampel

Menurut **Sugiyono (2008:115)**, Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. yang akan menjadi populasi penelitian adalah staff *front office department* di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam yaitu berjumlah 11 orang.

Sugiyono (2008:116) memberikan pengertian sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Peneliti menggunakan sampel sensus Maka sampel yang digunakan peneliti berjumlah 11 orang yang terdiri yaitu 7 (tujuh) Staf *Front Desk Agent* dan 4 (empat) Staf *bellboy* dan staf yang lain *Front Office Manager*, dan *Duty Manager* sebagai Key Informan

Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
Beban Kerja	Bellboy	<u>Task General:</u> 1. <i>Maintain Posture</i> 2. <i>Review Log Book</i> 3. <i>Trip Sheet Log</i> 4. <i>Planning Routes</i> 5. <i>Top Off Gas And Record</i> 6. <i>Receive Assignments</i> 7. <i>Log Calls</i> 8. <i>Determine Exiting Guest Need</i> 9. <i>Order Taxicabs</i> 10. <i>Room Changes</i> 11. <i>Store Luggage</i> 12. <i>Retrieve Stored Luggage</i> 13. <i>Pick Up/Deliver Guest Laundry</i> 14. <i>Deliver Messages/Faxes/Telexes</i> 15. <i>General Deliveries</i> 16. <i>Deliver Gift/Letter For Groups</i> 17. <i>Maintain Luggage Room</i>	Observasi, Wawancara, Dokumentasi,

		18. <i>Maintain Luggage Carts/Trucks</i> 19. <i>Maintain Lobby Areas</i> 20. <i>Pre-Trip Inspection</i> 21. <i>Vehicle Maintenance</i> 22. <i>Post-Trip Inspection</i> 23. <i>Cleaning Vehicle</i> 24. <i>Amenities Stocked</i> 25. <i>Maps And Directions</i> 26. <i>Transportation Requests</i> 27. <i>Fill Out Maintenance Requests</i> 28. <i>Fill Out Storeroom Requisitions</i> 29. <i>Locate Lost Luggage</i> 30. <i>Set-Up/Remove Flags</i> <u><i>Task Check-In:</i></u> 1. <i>Remove/Tag Luggage</i> 2. <i>Load Luggage On Bell Cart</i> 3. <i>Rooming A Guest: Introduction</i> 4. <i>Rooming A Guest: Identify Luggage</i> 5. <i>Rooming A Guest: Escort Guest</i> 6. <i>Orient Guest To Hotel Service</i> 7. <i>Rooming A Guest: Enter Room</i> 8. <i>Rooming A Guest: Place Luggage In Room</i> 9. <i>Explain Heating/Air Conditioning System</i> 10. <i>Explain Telephone</i> 11. <i>Explain Safety Features</i> 12. <i>Explain Safety Deposit Boxes/Room Safes</i> 13. <i>Explain Television/VCR</i> 14. <i>Identify Other Room Feature/Service</i> 15. <i>Explain Mini Bar</i> 16. <i>Offer To Fill Ice Bucket</i> 17. <i>Depart After Rooming Guest</i> 18. <i>Deliver Guest Luggage After Guest Has Checked-In</i> 19. <i>Deliver Group Luggage</i> 20. <i>Open Vehicle/Property Doors</i> 21. <i>Greet Guest</i> 22. <i>Explain Parking Facilities</i> 23. <i>Airport Transportation (From Airport)</i> <u><i>Task Check-Out:</i></u> 1. <i>Depart Guest</i> 2. <i>Check-Outs: Proceed To Room</i> 3. <i>Check-Outs: Escort Guest From Room</i>	
--	--	--	--

		4. Load Luggage Into Vehicle 5. Group Check-Out 6. Assist With Ground Transportation Airport Transportation (From Hotel)	
	Front Desk Agent	<u>Task General:</u> 1. Bulletin Board 2. Guest Request Hotline 3. Communication Pad 4. Special Programs And Rates 5. Room Availability Status And House Count 6. Identify Guest Needs 7. Confirm Availability 8. Basic Manual Reservation 9. Enter Guest Reservation 10. Guarantee Status 11. Confirm Number 12. Changing Reservations 13. Cancelling Reservations 14. V.I.P Canceled Reservations 15. Follow-Up Courtesy Call 16. Repeat Guests 17. Package Guests 18. Disable Guest 19. Separate Room/Tax And Incidental Accounts 20. Walking Guests 21. Trace Files/Flags 22. Rate Changes 23. Room Change Request 24. Guest Messages 25. Non Registered Guests (NRG) 26. Guest Mail/Packages 27. Guest Facsimiles 28. Key Inventory 29. Preparing A Shift Audit 30. Complete Deposit Envelope And Count Bank 31. Review Arrival Report 32. Pre-Register V.I.P's 33. Block Special Requests 34. Amenity Requirements 35. Group Preparation 36. Identify Person Message No Shows	

		37. <i>Stocking Work Stations</i> 38. <i>Room Familiarity</i> 39. <i>Wake-Up Calls</i> 40. <i>Lost And Found</i> <u><i>Task Check-In:</i></u> 1. <i>Sell Room/Suite</i> 2. <i>Registration/Greet The Guests</i> 3. <i>Walk In Reservation</i> 4. <i>Locate Reservation</i> 5. <i>Present Registration Card</i> 6. <i>Establish Method Of Payment</i> 7. <i>Assign A Room</i> 8. <i>Release Guest Room Keys</i> 9. <i>Record Guest Credit</i> 10. <i>Blocking A Room</i> 11. <i>Register Guest In Computer</i> 12. <i>Information Describe To Guest</i> 13. <i>Parking Tickets</i> 14. <i>Obtaining Guest Rooming Assistance</i> 15. <i>File Registration Cards</i> 16. <i>Thank The Guest</i> 17. <i>V.I.P Check-In</i> 18. <i>Complimentary Room Request</i> 19. <i>Travel Agent/Airline Voucher</i> <u><i>Task Check-Out:</i></u> 1. <i>Process Miscellaneous Charges</i> 2. <i>Process Correction Vouchers</i> 3. <i>Process Adjustment Vouchers</i> 4. <i>Process Paid-Out</i> 5. <i>Present Folio</i> 6. <i>Check-Out: Review Folio</i> 7. <i>Check-Out: Settle Guest Account</i> 8. <i>Post Charges</i> 9. <i>Collect Keys</i> 10. <i>Guest Comment Card</i> 11. <i>Check-Out: Thank The Guest</i> 12. <i>File Registration Card</i> 13. <i>Charges After Departure</i> 14. <i>Late Check-Outs</i> 15. <i>Check Request Forms</i>	
--	--	---	--

		16. <i>Express Check-Outs</i>	
--	--	-------------------------------	--

PEMBAHASAN

1. Identitas Responden

Dalam hal ini peneliti memasukkan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, usia, serta pendidikan. Di karenakan menurut peneliti hal tersebut bisa mempengaruhi hasil kinerja dari beban kerja yang ditangani. Responden dalam penelitian ini yaitu para staf *Bellboy* dan *Front Desk Agent*.

2. Deskripsi Kerja

Berdasarkan dari hasil observasi di lapangan diketahui jumlah staf *Bellboy* yang bekerja berjumlah 4 orang dan *Front Desk Agent* yang bekerja berjumlah 7 orang untuk sementara ini. Untuk mengetahui jumlah karyawan yang ideal dengan beban kerja yang ada, maka dilakukan perhitungan dengan mengolah perhitungan dari Rata-rata tingkat hunian pada tahun 2014 diketahui *Occupancy* 79.70 % dan *Room Sold* sekitar 52,274. lalu dibagi 365 hari dalam satu tahun maka penjualan kamar diketahui sebanyak 143 kamar perhari, diketahui juga bahwa *Average Length of Stay* atau rata-rata lama tamu tinggal adalah setiap 2 malam. Maka 143 kamar perhari dibagi 2 menjadi 72 kamar dan dibagi lagi 2 menjadi 36 kamar yang *check-in* dan *check-out* dalam satu hari.

$$\frac{52274}{365} = 143 \text{ kamar perhari,}$$

$$\frac{143}{2} = 72, \quad \frac{72}{2} = 36.$$

1) Deskripsi Kerja Ideal *General Bellboy*

Jadi, total dari **906 menit/hari** x 30 hari = 27180 menit/bulan.
 27180 menit/bulan + **3732 menit/bulan** = 30912 menit/bulan
 30912 menit/bulan : 60 menit = **515jam.**

2) Deskripsi Kerja Ideal *Check-In Bellboy*

Jadi, total dari **3084 menit/hari** x 30 hari = 92520 menit/bulan.
 92520 menit/bulan + **2958 menit/bulan** = 95478 menit/bulan
 95478 menit/bulan : 60 menit = **1591jam.**

3) Deskripsi Kerja Ideal *Check-Out Bellboy*

Jadi, total dari **972 menit/hari** x 30 hari = 29160 menit/bulan.
 29160 menit/bulan + **2700 menit/bulan** = 31860 menit/bulan
 31860m/bulan : 60menit= **531jam.**

Maka total dari waktu kerja ideal *Bellboy* untuk tugas *General + Check-In + Check-Out*
 515 jam + 1591 jam + 531jam = **2637jam.**

Dengan demikian perlu diukur/dihitung waktu yang dipergunakannya, yang dari hasil observasi diasumsikan setiap SDM dalam bekerja membutuhkan waktu sebagai berikut:

- 1) Waktu bekerja efektif yang dipergunakan agar satu produk (barang) dapat diselesaikan (*cyle time*).
..... 2637 jam.
 - 2) Waktu terbuang dalam melaksanakan pekerjaan (*non cyletime*) adalah 40% dari 1468 jam
..... 1054 jam.
 - 3) Waktu istirahat dalam melaksanakan pekerjaan adalah 20% dari 1468 jam
..... 527 jam.
 - 4) Waktu yang digunakan untuk urusan pribadi adalah 20% dari 1468 jam
..... 527 jam.
Jumlah waktu yang diperlukan seluruhnya adalah 4745 jam.
- a) Jika jam kerja setiap hari 24 jam dan hari kerja sebulan rata-rata 30 hari, maka diperlukan tenaga

kerja untuk menghasilkan satu produk adalah:

$$\frac{4745 \text{ jam}}{24 \times 30} \times 1 \text{ orang} = 6,64 = 7 \text{ orang.}$$

- b) Jika ketidak hadirannya (sakit, bolos dll) diperkirakan 10% maka diperlukan tambahan sebanyak $0,7 = 1$ orang sehingga menjadi 8 orang untuk dapat menyelesaikan satu produk selama satu bulan.

Maka, hasil dari perhitungan waktu kerja ideal *Bellboy* dari seluruh tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan ternyata membutuhkan jumlah staf **8 orang**.

4) Deskripsi Kerja Ideal *General Front Desk Agent*

Jadi, total dari **1656 menit/hari** x 30 hari = 49680 menit/bulan.
49680 menit/bulan + **250 menit/bulan**
= 49930menit/bulan
49930 menit/bulan : 60 menit =
832jam.

5) Deskripsi Kerja Ideal *Check-In Front Desk Agent*

Jadi, total dari **2922 menit/hari** x 30 hari = 87660 menit/bulan.
87660 menit/bulan + **120m/bulan** =
87780 menit/bulan
87780 menit/bulan : 60 menit =
1463jam.

6) Deskripsi Kerja Ideal *Check-Out Front Desk Agent*

Jadi, total dari **2250 menit/hari** x 30 hari = 67500 menit/bulan.

67500 menit/bulan : 60 menit =

1125jam.

Maka total dari waktu kerja ideal
Front Desk Agent untuk *General* +
Check-In + *Check-Out*

832 jam + 1463 jam + 1125 jam =

3420jam.

Dengan demikian perlu
diukur/dihitung waktu yang
dipergunakannya, yang dari hasil
observasi diasumsikan setiap SDM
dalam bekerja membutuhkan waktu
sebagai berikut:

- 1) Waktu bekerja
efektif yang
dipergunakan agar
satu produk
(barang) dapat
diselesaikan (*cyle
time*).
..... 3420 jam.
- 2) Waktu terbangun
dalam
melaksanakan
pekerjaan (*non
cyletime*) adalah
40% dari 3420 jam
..... 1368 jam.
- 3) Waktu istirahat
dalam
melaksanakan
pekerjaan adalah
20% dari 3420 jam
..... 684 jam.
- 4) Waktu yang
digunakan untuk
urusan pribadi
adalah 20% dari
3420 jam
..... 684 Jam.

Jumlah waktu yang diperlukan

seluruhnya adalah

6156 jam.

- a) Jika jam kerja setiap hari 24 jam
dan hari kerja sebulan rata-rata 30
hari, maka diperlukan tenaga
kerja untuk menghasilkan satu
produk adalah:

$\frac{6156 \text{ jam}}{24 \times 30} \times 1 \text{ orang} = 8,55 = 9 \text{ orang.}$

- b) Jika ketidak hadiran (sakit, bolos
dll) diperkirakan 10% maka
diperlukan tambahan sebanyak
 $0,9 = 1$ orang sehingga menjadi
10 orang untuk dapat
menyelesaikan satu produk
selama satu bulan.

Maka, hasil dari perhitungan
waktu kerja ideal *Front Desk Agent*
dari seluruh tugas dan tanggung
jawab yang dilaksanakan ternyata
membutuhkan jumlah staf **10 orang.**

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis
penelitian dan pembahasan, penulis
menyimpulkan Hasil perhitungan
waktu kerja ideal untuk *Bellboy*
membutuhkan 8 orang, dan dari hasil
perhitungan waktu kerja ideal untuk
Front Desk Agent membutuhkan 10
orang. Hasil ini melebihi dari jumlah
staf yang ada yaitu untuk *Bellboy* ada
4 orang, sedangkan dari *Front Desk
Agent* ada 7 orang. Hasil wawancara
dengan *Duty Manager* dalam
operasional akan kebutuhan jumlah
staf akan selalu terbatas dikarenakan

budget tahunan yang dibatasi oleh perusahaan

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis ingin mengemukakan saran kepada pihak Manajemen Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam diharapkan pihak manajemen menambah jumlah staf *Bellboy* 4 orang, sedangkan untuk jumlah staf *Front Desk Agent* 3 orang. Tentunya dengan kapasitas pengalaman dan skill kerja yang baik agar dapat memaksimalkan pelayanan kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Soernarno. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- _____. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Bagyono. 2008. *Teori Dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Darsono, Agustinus. 1992. *Kantor Depan Hotel (hotel front office)*. Jakarta: PT Grasindo
- _____. 2011. *Front Office Hotel*. Jakarta: Grasindo
- Hadari Nawawi. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2008. *Perencanaan SDM untuk organisasi profit yang kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handyaningrat, Soewarno. 1985. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Cetakan Keenam. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapanbelas. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi. Cetakan Keenam. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kuncoro, Mudrajad, (2003) *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Sambodo, Agus. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-17. Bandung: Alfabeta.
- Sulatiyono, Agus. 2004. *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta

_____. 2010. *Teknik Dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta

Veithzal, Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo.