

Analisis beban kerja *room attendant* di asialink hotel kota Batam

Okki Kurnia

Politeknik Pariwisata Batam, Indonesia

Nensi Lapotulo

Politeknik Pariwisata Batam, Indonesia

Devid Trinaldo Simatupang

Politeknik Pariwisata Batam, Indonesia

Nofita Nanda Hermawati

Politeknik Pariwisata Batam, Indonesia

adminrdm@btp.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how the workload of room attendants at Asialink Hotel Batam City, based on the Koesomowidjojo workload theory with 3 indicators (work conditions, use of working time, targets to be achieved). This research is a qualitative descriptive study with the object of research are room attendants and participants from the Department of Housekeeping. The results of this study indicate that the workload on the employees of the Housekeeping Department, especially room attendants, is not optimal enough. The existence of multi-profession work, namely employees get workload from two types of work as room attendants and public area attendants, causing a lack of work focus on employees and having an impact on employee work mobility in one or both of the work professions carried. Management can provide work professions to employees separately, this can be done by increasing the number of workers in the Housekeeping Department.

Keywords: *Profession work, Employees, Hotel*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana beban kerja *room attendant* di Asialink Hotel Kota Batam berdasarkan teori beban kerja Koesomowidjojo dengan 3 indikator (kondisi kerja, penggunaan waktu kerja, target yang harus dicapai). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan objek penelitian adalah *room attendant* dan partisipan dari Departemen *Housekeeping*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja karyawan *Housekeeping Department* khususnya *room attendant* belum optimal. Adanya pekerjaan multiprofesi dimana karyawan mendapatkan beban kerja dari dua jenis pekerjaan sebagai *room attendant* dan *public area*, menyebabkan kurangnya fokus kerja pada karyawan dan berdampak pada mobilitas kerja karyawan pada salah satu atau kedua profesi kerja yang diemban. Manajemen dapat memberikan profesi kerja kepada karyawan secara terpisah, hal ini dapat dilakukan dengan menambah jumlah karyawan di *Housekeeping Department*.

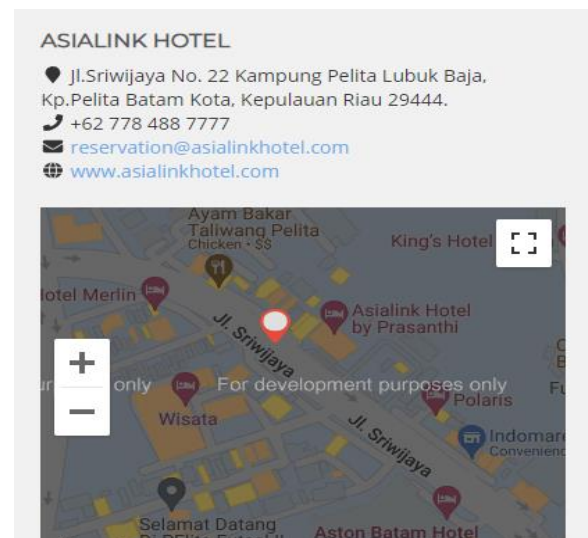
Kata kunci : Profesi kerja, Karyawan, Hotel

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah kegiatan perjalanan seorang atau lebih, menuju ke tempat lain di luar tempat tinggalnya. Dengan berbagai alasan seperti kepentingan ekonomi, sosial, budaya, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain, Habibullah (2018). Industri pariwisata pada prinsipnya ialah industri jasa yang memadukan berbagai elemen yang ditawarkan oleh sebuah destinasi wisata, Widayati dan Widiastuti (2022). Sumber daya alam yang dimiliki Indonesia dimanfaatkan dengan baik sesuai potensinya dapat menjadi modal untuk pariwisata semakin baik dan stabil sebagai penghasil devisa negara, Panghastuti dan Shalawati (2022). Secara harfiah dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan secara berkali-kali ke suatu tempat atau daerah yang ingin dikunjungi, Miarsih dan Anwani (2018). Maka dari itu pariwisata tidak hanya tentang kegiatan bagi individu maupun kelompok, namun pariwisata juga bergerak di bidang industri. Salah satu nya adalah industri perhotelan. Hotel merupakan badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Layanan yang disediakan berupa layanan tempat tidur yang dilengkapi dengan fasilitas makanan dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya.

Di Kota Batam, hotel cukup mudah di jumpai. Mulai dari hotel non bintang hingga hotel standar bintang 5. Namun, beberapa tahun terakhir hotel-hotel di Kota Batam mengalami penurunan kunjungan tamu yang menginap, sehingga berdampak pada penurunan pendapatan hotel. Akibatnya beberapa hotel di Kota Batam terpaksa tutup, bahkan Harmoni One Hotel yang telah beroperasi selama 3 dekade di Kota Batam tutup total akibat dampak dari pandemi Covid-19, Arjuna (2022). Pandemi covid-19 memberikan perspektif baru bagi wisatawan

untuk memilih destinasi wisata, Wijayanti dan Purwoko (2022). Walaupun dalam masa pandemik, ada beberapa hotel yang memberanikan diri untuk aktif dan beroperasi, salah satunya adalah Asialink Hotel Batam. Hotel dengan standar pelayanan bintang 4 ini berdiri sejak tahun 2020 tepatnya diresmikan pada tanggal 26 Februari 2020. Asialink Hotel Batam berlokasi di jalan Sriwijaya no. 22, Pelita, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Di Asialink Hotel Batam, terdapat departemen-departemen yang saling terkait dalam operasional hotel itu sendiri. Beberapa departemen yang pada umumnya terdapat di hotel antara lain *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Laundry Department*, *Food and Beverage Department*, *Human Resources Department*, *Sales & Marketing Department*, *Finance Department*, *Engineering and Maintenance Department*, dan *Security Department*.



Gambar 1. Lokasi Asialink Hotel Batam

Sumber: <https://www.prasanthi-hotels.com/hotels/asialink-hotel>

Pada penelitian ini, penulis memfokuskan pada bagian *Housekeeping Department*, yang mana departemen ini adalah departemen inti dan wajib ada di setiap hotel. *Housekeeping Department* adalah

departemen di hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan di kamar hotel, area umum, *restaurant*, bar, dan *outlet* lainnya yang ada di dalam hotel maupun di area luar hotel, Maristy et al. (2021). Dengan tanggung jawab tersebut, dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten di bidang *housekeeping* dan setiap pekerja akan mendapatkan beban kerja sesuai kemampuannya. Berdasarkan latar belakang masalah dan ruang lingkup diatas, maka penulis merumuskan masalah terkait penelitian ini adalah bagaimana beban kerja *room attendant* di Asialink Hotel Kota Batam. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui beban kerja yang dialami *room attendant* di departemen *housekeeping*, dengan harapan dapat memberikan masukan, dan pertimbangan terkait beban kerja untuk karyawan di departemen *housekeeping* khususnya *room attendant* di Asialink Hotel Kota Batam

TINJAUAN LITERATUR

Analisis

Analisis merupakan suatu kata yang sering diartikan sebagai proses mencari tahu akan suatu hal. Menurut Rifka Julianty (dalam Ayu, 2021) menjelaskan bahwa analisis adalah aktivitas penguraian pada pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antara bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Menurut Komaruddin (2001) analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Sedangkan menurut Husein (2011) analisis adalah suatu proses kerja dari rangkaian tahapan pekerjaan sebelum riset, didokumentasikan dengan tahapan pembuatan laporan. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa analisis digunakan untuk membantu dalam proses memahami setiap pokok permasalahan secara berproses dan sistematis berdasarkan pada bagian-bagiannya sehingga memudahkan dalam menemukan hasil yang diharapkan.

Beban Kerja

Beban kerja merupakan tugas yang diberikan kepada pekerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu. Jika tugas ini tidak dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan akan terjadi ketimpangan antara kemampuan pekerja yang diharapkan dengan kapasitas yang dimiliki pekerja. Menurut Koesmowidjojo (dalam Tresnawati, 2020). Beban kerja dapat didefinisikan sebagai tugas atau tanggung jawab yang diberikan kepada seluruh sumber daya manusia (pekerja/pegawai) yang ada untuk dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Koesomowidjojo (2017) menjelaskan bahwa beban kerja merupakan suatu proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu. Artinya beban kerja bukan hanya persoalan tugas atau pekerjaan saja, akan tetapi melingkupi pengarah sumber daya dan penetapan jangka waktu pula. Sedangkan menurut pendapat menurut Vanchapo (2020) beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja, namun jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Pernyataan tersebut senada dengan pendapat Gibson (2018) yang menyatakan bahwa *workload is having to do too many tasks or providing insufficient time*

to complete tasks. Artinya, beban kerja juga dapat diartikan sebagai terlalu banyak tugas atau terlalu sedikitnya waktu yang disediakan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Menurut Subagya (2016) ada tiga faktor utama yang menentukan beban kerja, diantaranya sebagai berikut:

1. Faktor tuntutan tugas, argumentasi terkait faktor ini adalah bahwa beban kerja dapat ditentukan dari menelaah tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja, karena bagaimanapun perbedaan-perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan.
2. Usaha atau tenaga, yaitu jumlah yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin merupakan suatu bentuk intuitif secara alamiah terhadap beban kerja. Bagaimanapun juga, sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat *effort* atau usaha.
3. Performansi, dimana sebagian besar studi tentang beban kerja mempunyai perhatian dengan tingkat performansi yang akan dicapai. Bagaimanapun juga, pengukuran performansi secara tunggal tidak akan dapat menyajikan suatu matrik beban kerja yang lengkap

Indikator adalah alat ukur atau dapat berupa sebuah petunjuk (indikasi) dalam mencapai suatu tujuan. Dalam penelitian ini, indikator beban kerja yang telah dikemukakan oleh Koesomowidjojo (dalam Diana, 2019) meliputi antara lain:

- a. Kondisi pekerjaan, yaitu dimana perusahaan hendaknya memiliki SOP (*Standard Operational Procedure*) untuk setiap departemen di perusahaan tersebut sehingga karyawan dapat mengoperasikan pekerjaan dengan baik, meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan tahapan pekerjaan, meminimalisir kecelakaan kerja, mengurangi beban kerja karyawan dan memudahkan karyawan dalam

berkomunikasi dengan atasan atau sesama rekan kerja.

- b. Penggunaan waktu kerja, yaitu waktu kerja yang sesuai dengan SOP perusahaan tentu akan meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, ada kalanya waktu kerja tidak mengikuti SOP perusahaan tersebut sehingga waktu kerja karyawan tersebut cenderung berlebihan.
- c. Target yang harus dicapai, dimana tidak seimbangnya waktu penyelesaian target pelaksanaan dengan volume kerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima oleh karyawan.

Room Attendant

Karyawan yang bertugas di bagian *room* disebut sebagai *room attendant*. Menurut Sulastiyono, *room attendant* adalah petugas kamar tamu yang memiliki tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu (dalam Santoso, 2020). Adapun petugas atau karyawan yang bertanggung jawab dalam pembersihan dan merapikan kamar serta menyediakan kebutuhan tamu di kamar disebut *roomboy* (*room attendant* laki-laki) dan *roommaid* (*room attendant* perempuan) serta yang bertugas mengawasi kinerja dari *room attendant* adalah *housekeeping supervisor*. *Room attendant* bekerja sebagai bagian dari tim *Housekeeping Department* di Hotel. Tugas *room attendant* meliputi pembersihan dan sanitasi kamar, tangga, lorong, dan area tamu. *Room attendant* membersihkan dan mencuci furnitur, karpet, jendela, membersihkan kamar mandi, mengganti seprai, dan mengganti handuk. *Room attendant* mungkin berinteraksi dengan tamu dan harus siap menjawab pertanyaan dasar tamu dengan cara yang ramah dan profesional (<https://www.linkedin.com>).

Menurut Nugraha dan Setiyariski (2019), tugas dan tanggung jawab seorang

room attendant dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. *Guest relations*, dimana seorang *room attendant* harus ramah terhadap semua tamu yang menginap, seperti menyapa dan memberikan kesan yang hangat agar tamu merasa betah dan nyaman seperti berada di lingkungan rumah sendiri.
2. *Guest safety* adalah tugas dan kewajiban *room attendant* terkait keamanan tamu dan barang bawaan tamu.
3. Membersihkan ruang kamar, dimana *room attendant* memiliki tugas untuk menjaga kebersihan ruang kamar tidur yang akan di tempati oleh tamu, diantaranya; melakukan pembersihan kamar dimulai dari bagian terjauh dari pintu menuju ke arah pintu secara runtun; membersihkan permukaan peralatan yang ada di kamar seperti meja, kursi, lembari, pintu, televisi, tempat tidur, dan lain-lain; melakukan *making bed* sesuai SOP; membersihkan lantai kamar menggunakan *vacuum cleaner*.
4. Membersihkan kamar mandi adalah bagian kamar yang penting harus dibersihkan, dimana bagian ini cukup vital karena apabila kamar mandi kotor, tamu akan merasa tidak nyaman.
5. Tugas administratif, selain menjalankan tugas dalam hal membersihkan kamar tamu, ada pula tugas administratif lain seperti melakukan serah terima tugas (*overhandle*) antar *shift*, mengisi laporan harian, melakukan pengendalian biaya operasional dengan tetap mengutamakan kualitas.

Jadi *room attendant* adalah seseorang yang secara spesifik bertugas membersihkan dan menjaga kamar-kamar tamu di hotel sesuai dengan standar yang berlaku pada hotel tersebut dan bertanggung jawab penuh terhadap ketersediaan *amenities* di dalam kamar. *Room attendant* juga harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu-tamu yang menginap di hotel. Bersih

dan baiknya kamar akan mempengaruhi pengalaman tamu di hotel dan berpengaruh langsung terhadap kepuasan tamu selama mereka menginap di hotel.



Gambar 2 Room Attendant Asialink Hotel

Sumber: <https://asialink-hotel-batam-by-prasanthi.hotelmix.id>

METODE, DATA, DAN ANALISIS

Penulis memilih penelitian deskriptif kualitatif untuk dijadikan sebagai desain penelitian yang didasarkan pada permasalahan yang akan di kaji dalam penelitian. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah Walidin et al. (dalam Fadli, 2021).

Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dari data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data yaitu:

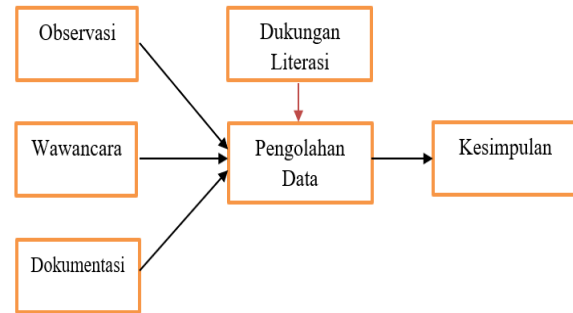
1. Observasi, dilakukan dengan mengamati secara langsung perilaku individu dan interaksi dalam setting penelitian, Fadli

(2021). Peneliti secara langsung dan nyata mengamati individu atau objek yang diteliti.

2. Wawancara, dilakukan untuk memahami konteks sosial dan budaya melalui bahasa dan ekspresi orang yang diwawancarai dan untuk memperjelas apa yang tidak diketahui, menurut Seidman (dalam Fadli, 2021). Peneliti melakukan wawancara kepada responden untuk kebutuhan pengumpulan data penelitian.
3. Dokumentasi, sebagai sumber data untuk mendukung penelitian. Dokumentasi sangat diperlukan dalam penelitian ini. Dokumen merupakan salah satu sumber data yang dapat digunakan untuk mendukung data dari observasi dan interview. Selain itu, tinjauan terhadap catatan organisasi dapat memberikan data tentang konteks historis *setting* organisasi yang diteliti. Sumber datanya dapat berupa catatan administrasi, surat-menyurat, agenda, memo, dan dokumen lain yang relevan, Fitrah dan Lutfiyah (dalam Fadli, 2021).

Analisis Data

Workload analysis atau analisis beban kerja adalah suatu cara yang digunakan oleh setiap perusahaan agar bisa menghitung beban kerja. Metode analisis beban kerja terdapat 5 tahap, yaitu wawancara, observasi, kuesioner, pendekatan organisasi, pendekatan analisis jabatan, dan pendekatan administratif. Peneliti menggunakan penyederhanaan metode analisis beban kerja dengan menggunakan 2 metode, yaitu wawancara dan observasi. Adapun subjek penelitian ini adalah *executive housekeeper* beserta jajarannya di *housekeeping department* Asialink Hotel Kota Batam.



Gambar 3. Alur Penelitian
Sumber: Analisis Peneliti, 2023

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data dari observasi dan wawancara terstruktur langsung di lapangan, hasil analisa dari indikator beban kerja, penulis dapat membuat rangkuman bahwa beban kerja *room attendant* sangat penting untuk diperhatikan. Sebagaimana bila beban kerja tidak optimal, berdampak buruk pada hasil kerja dari *room attendant* itu sendiri.

Tabel 1. Analisis Beban Kerja Room Attendant

	Variabel	Dimensi	Atribut
Beban Kerja	Kondisi Pekerjaan	Peran	SOP K3
	Penggunaan Waktu Kerja	Time urgency	Waktu Terbatas Waktu Baku Perpanjangan Waktu
	Target yang harus dicapai	Output Jaminan	Pelayanan Skill Kerja Keramahan Kebersihan Kamar Kenyamanan Kamar Kelengkapan amenitis
		Bukti Fisik	

Sumber: Data olahan penulis (2023)

Dari indikator beban kerja yaitu kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, dan target yang harus dicapai dapat ditentukan tingkatan dari beban kerja. Indikator pertama yaitu kondisi pekerjaan, seorang *room attendant* telah memahami apa saja SOP dalam pembersihan kamar, higienis, penggunaan materials dan equipments serta meminimalisir kecelakaan kerja. Hal ini diperkuat dengan keterangan dari informan, Bapak Made dan Bapak Rahmad yang mengatakan bahwa *room attendant* di Asialink Hotel Kota Batam melakukan pembersihan kamar sesuai dengan SOP dari hotel tersebut. Selanjutnya adalah indikator kedua yaitu penggunaan waktu kerja. Seorang *room attendant* biasanya dibebankan waktu kerja selama 8 jam, apabila waktu kerja *room attendant* melebihi 8 jam kerja atau *overtime*, dapat diartikan bahwa beban kerja *room attendant* meningkat dari yang biasanya. Hal ini sesuai dengan keterangan dari tiap informan, bahwa sering terjadi *overtime* kerja saat *occupancy* kamar sedang tinggi. Artinya beban kerja untuk membersihkan kamar meningkat karena jumlah kamar yang harus dibersihkan melebihi kapasitas daya tampung kerja *room attendant* yang biasanya hanya 20 kamar, menjadi lebih dari 20 kamar. Terakhir adalah indikator ketiga yaitu target yang harus dicapai. *Room attendant* tidak hanya harus menyelesaikan pembersihan kamar dengan bersih serta *supplies* dan *amenities* tamu yang lengkap, namun juga hasil *output* pengerjaan pembersihan kamar yang berulang dapat menjadikan *room attendant* sebagai pribadi yang teliti serta gesit menjadikan pelayanan *room attendant* prima. Dengan begitu pembersihan kamar yang dilakukan *room attendant* secara berulang dan teratur dapat meningkatkan kemampuan *room attendant* itu sendiri (*skill*). Kenyamanan dan kebersihan kamar membuat tamu betah dan puas akan pelayanan yang diberikan.

Dari keterangan Bapak Rahmad selaku *housekeeping supervisor* di Asialink Hotel Kota Batam, ketelitian dan kegesitan *room attendant* masih belum dapat dikatakan baik. Hal ini terjadi karena beberapa alasan seperti yang disampaikan informan lain yaitu Bremanta dan Yollanda, yang mana mereka kesulitan membagi fokus kerja antara menjadi *room attendant* dan *public area attendant*. Dari ketiga indikator tersebut, masing-masing indikator beban kerja saling berhubungan. Jika salah satu indikator beban kerja tersebut mendapatkan nilai tidak optimal, artinya beban kerja masih cenderung negatif, dalam artian bahwa beban kerja yang diharapkan sudah sesuai diberikan kepada *staff* ternyata tidak sesuai harapan atau melebihi standar dari beban kerja. Tidak optimal disini dapat diartikan beban kerja yang diberikan kepada *staff* bisa saja lebih rendah atau lebih tinggi. Beban kerja tergantung pada kondisi dan kemampuan dari *staff* itu sendiri. Beban kerja yang diberikan kepada *room attendant* yang sudah lama bekerja di bagian kamar seharusnya berbeda dengan beban kerja yang diberikan kepada *room attendant* yang masih beberapa bulan mengerjakan pembersihan kamar. Beban kerja yang meningkat dan komitmen karyawan yang menurun dalam mencapai tujuan organisasi dapat mempengaruhi perilaku peduli karyawan, Fitriani dan Kuntarti (2019).

Beban kerja *room attendant* di Asialink Hotel Kota Batam belum cukup optimal namun juga tidak terlalu jauh dari standar beban kerja yang seharusnya. Jika dibandingkan dengan beban kerja di bagian *public area* yang dikerjakan oleh *staff* yang sama, hasilnya cenderung lebih berat. Hal ini dikarenakan keharusan bagi *staff* untuk multitask yaitu dapat ditempatkan dibagian *room* dan juga *public area*. Hal ini memang baik untuk menambah pengalaman kerja sehingga apabila *staff* tersebut melamar pekerjaan di hotel lain, peluang kerja yang

didapatkan lebih besar serta *staff* tersebut nantinya dapat memilih dibagian *room* maupun *public area*. Namun *multitask* kerja bagi *staff* memiliki dampak negatif terhadap beban kerja yang diterima oleh *staff* tersebut. Mungkin jika saja *staff* bagian *room* dibedakan dengan *staff* dibagian *public area*, maka fokus kerja dari *staff* tidak terbagi sehingga masing-masing *staff* dapat mengasah *skill* kerja mereka di bidang yang mereka tekuni. Hotel dalam hal ini organisasi tempat karyawan bekerja harus menyadari bahwa budaya organisasi secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, Kurnia (2017).

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian di Asialink Hotel Kota Batam, kesimpulan yang didapat bahwa beban kerja yang diberikan kepada *room attendant* di Asialink Hotel Kota Batam belum dapat dikatakan optimal. Karena masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti pemberian tingkatan pekerjaan kepada *staff*, pemberian waktu kerja serta pemberian jenis kerja sesuai dengan kemampuan kerja *staff* tersebut. Secara garis besar, beban kerja *room attendant* di Asialink Hotel Kota Batam masih dapat dikategorikan sudah mendekati standar beban kerja yang optimal walaupun belum sempurna sepenuhnya dilihat dari peningkatan *occupancy* kamar di hotel tersebut. Pihak hotel hendaknya memisahkan *jobdesc* karyawan *housekeeping department* antara *room attendant* dan *public area attendant*. Pihak hotel juga dapat menambahkan jumlah karyawan yang berpengalaman di bagian *public area* agar dapat mengoptimalkan pemberian beban kerja kepada karyawan *housekeeping department* tersebut. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosanita et al. (2020) bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya

tambahan karyawan, maka karyawan dapat bekerja secara fokus dan profesional dengan hasil yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Rosanita, Syamsiar S. Russeng, A.Ummu Salmah, Atjo Wahyu. Anwar Malonggi, Iva Hardi Yanti. (2020). The influence of workload on the nurses performance at Ambon general hospital. *Enfermaria Clinica*.
- Ani Wijayanti, Yitno Purwoko. (2022). Identifikasi indikator kinerja pengelolaan desa wisata rintisan, study kasus desa wisata Karang, Trimulyo, Sleman. *Journal of Tourism and Economic* Vol.5, No.2, 2022, Page 130-146
- Arjuna. (2022). *Harmoni Hotel Batam Tutup Setelah 30 Tahun Beroperasi* – *Batamnews*. 9 Februari 2022. <https://www.batamnews.co.id/berita-85842-harmoni-hotel-batam-tutup-setelah-30-tahun-beroperasi.html>
- Ayu, P. (2021). Analisa Sistem Informasi Akademik (Sisfo) Dan Jaringan Di Universitas Bina Darma. *Analisa Sistem Informasi*. <http://repository.binadarma.ac.id/1458/>
- Diana, Y. (2019). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping Department pada Hotel Bintang Lagoon Resort*. 11(2), 193–205.
- Endang Widayati, Yoga Pradana Widiastuti. (2022). Pengaruh atraksi, lokasi, dan harga terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Hutan Pinus Pengger Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic* Vol.5, No.2, 2022, Page 199-218
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.3>

- [8075](#)
[Gani Surya Miarsih, Anwani. \(2018\).](#)
 Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Wisatawan Ke Obyek Wisata Religi Masjid Gedhe Kauman Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic* Vol.1, No.2, 2018, Page 117-123
- Gibson. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Habibullah, Y. A. (2018). *Analisis Swot Untuk Strategi Pengembangan Objek Wisata Taman Nasional Sungai Sembilang Kabupaten Banyuasin*. 4(1), 1–23. <http://eprints.polsri.ac.id/id/eprint/6003>
- Husein, Umar. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
<https://www.linkedin.com/pulse/what-room-attendant-whats-responsibility-md-jasimuuddin>
- Komaruddin. (2001). *Ensiklopedia Manajemen*, Edisi ke 5. Jakarta. Bumi Aksara
- Koesomowidjojo, Suci (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Maristy, S., Humaera Murni, & Rizky Trisna. (2021). Upaya Meningkatkan Kinerja Room Boy Untuk Mendukung Operasional Housekeeping Departement di Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(1), 2597–5323. <https://jurnal.akpada.ac.id/>
- Nugraha, M. R., & Setiyariski, R. (2019). *Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant di Hotel the Luxton Bandung*. 3(2), 67–72.
- Okki Kurnia. (2017). *Pengaruh Kompensasi, Komitmen dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Stud Kasus Housekeeping Hotel Royal Kuningan Jakarta)*
- Rina Fitriani, krisna Yetti, Kuntarti. (2019). *Analysis of workload and occupational commitment: Their relationship to the caring behaviors of nurses in a hospital*. *Enferma Clinica*.
- Santoso, A. B. (2020). *Kinerja Karyawan Room Attendant dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur*. Surabaya. Hal. 3. *Perpustakaan Universitas Airlangga*, 2–19.
- Subagya. (2016). *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Melalui Variabel Kepuasan Kerja*. *Jurnal Mebis (Manajemen Dan Bisnis)*, 13(3), 8–63.
- Tresnawati, N. (2020). *Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Pegawai Di Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Kalimantan Selatan*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3913>
- Tuti Panghastuti, Aisyah Shalawati. (2022). *Manajemen daya tarik wisata religi studi kasus makam Habib Ahmad Bin Ali Bafaqih Yogyakarta*. *Journal of Tourism and Economic* Vol.5, No.2, 2022, Page 219-228.
- Vanchapo, A. R. (2020). *Beban Kerja Dan Stres Kerja*. pertama. ed. Arsalan Namira. Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara media.