

SKRIPSI

ANALISIS BEBAN KERJA
GUNA MENINGKATKAN KINERJA STAF *HOUSEKEEPING*
DI AYODYA RESORT BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Arya Septiadi

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
ANALISIS BEBAN KERJA
GUNA MENINGKATKAN KINERJA STAF *HOUSEKEEPING*
DI AYODYA RESORT BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Arya Septiadi
NIM. 2115834010

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
ANALISIS BEBAN KERJA
GUNA MENINGKATKAN KINERJA STAF *HOUSEKEEPING*
DI AYODYA RESORT BALI

Skripsi Ini Diusulkan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata Di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Arya Septiadi
NIM. 2115834010

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

ABSTRAK

Arya Septiadi, I Kadek. (2025). Analisis Beban Kerja Guna Meningkatkan Kinerja Staf *Housekeeping* Di Ayodya Resort Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh pembimbing I: Dr. I Nyoman Winia, M.Si dan pembimbing II: Dr. Made Satria Pramanda, S.H., S.E., M.M.

Kata Kunci: Beban kerja, kinerja, *housekeeping*, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beban kerja yang dialami staf *housekeeping* serta mengidentifikasi solusi yang diterapkan dalam upaya meningkatkan kinerja staf departemen *housekeeping* di Ayodya Resort Bali. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya pengelolaan beban kerja yang efektif di sektor perhotelan, khususnya pada departemen *housekeeping* yang memiliki peran sentral dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar serta area publik hotel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan pihak manajerial dan staf, serta dokumentasi aktivitas kerja harian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja tidak selalu terdistribusi secara merata, terutama saat tingkat hunian hotel meningkat (*high occupancy*). Kondisi ini berdampak pada meningkatnya beban fisik, tekanan mental, serta keterbatasan waktu staf dalam menyelesaikan tugas. Tiga indikator kinerja yang dianalisis dalam penelitian ini mencakup kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan yang mampu diselesaikan, dan ketepatan waktu penyelesaiannya. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak manajemen menerapkan strategi berupa pembagian tugas yang lebih bijak, penambahan tenaga pendukung seperti *daily worker* dan *trainee*, pelatihan berkala terhadap staf, serta peningkatan dukungan berupa motivasi dan penyediaan alat kerja yang memadai. Hasil penelitian ini adalah bahwa beban kerja staf *housekeeping* di Ayodya Resort Bali tidak selalu terdistribusi secara merata, terutama pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*), yang menyebabkan peningkatan beban fisik, tekanan mental, dan keterbatasan waktu dalam menyelesaikan tugas. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pihak manajemen menerapkan beberapa strategi, antara lain pembagian tugas yang lebih proporsional, penambahan tenaga pendukung seperti *daily worker* dan *trainee*, pelaksanaan pelatihan secara berkala, serta peningkatan dukungan melalui motivasi dan penyediaan alat kerja yang memadai.

ABSTRACT

Arya Septiadi, I Kadek. (2025). *Workload Analysis to Improve the Performance of Housekeeping Staff at Ayodya Resort Bali*. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Dr. I Nyoman Winia, M.Si and Supervisor II: Dr. Made Satria Pramanda, S.H., S.E., M.M.

Keywords: *Workload, Performance, Housekeeping, Quality, Quantity, Timeliness*

This study aims to analyze the workload experienced by housekeeping staff and to identify the solutions implemented to improve the performance of the housekeeping department at Ayodya Resort Bali. The background of this research is the importance of effective workload management in the hospitality sector, particularly in the housekeeping department, which plays a central role in maintaining the cleanliness and comfort of guest rooms and public areas. This study uses a qualitative approach with data collection methods including participatory observation, in-depth interviews with managerial staff and employees, as well as documentation of daily work activities. The results of the study show that workloads are not always distributed evenly, especially during periods of high hotel occupancy. This condition leads to increased physical strain, mental pressure, and limited time for staff to complete tasks. The three performance indicators analyzed in this study include work quality, the quantity of work completed, and timeliness of task completion. To address these challenges, management has implemented several strategies, including more balanced task distribution, the addition of support personnel such as daily workers and trainees, regular staff training, and enhanced support through motivation and the provision of adequate work tools. The findings indicate that the workload of housekeeping staff at Ayodya Resort Bali is often unevenly distributed, particularly during peak occupancy, resulting in physical and mental strain as well as time constraints. In response, management has adopted several measures such as proportional task allocation, support personnel reinforcement, periodic training, and improved motivational and operational support.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Beban Kerja Guna Meningkatkan Kinerja Staf *Housekeeping* di Ayodya Resort Bali" dengan tepat waktu. Penulisan ini dilakukan sebagai langkah awal dari pemenuhan salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata.

Penelitian ini tidak akan terwujud tanpa dukungan, bantuan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas yang lengkap untuk proses perkuliahan di Kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par. M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Ibu Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
4. Bapak Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan serta motivasi dalam penyusunan Usulan Penelitian ini dan selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, motivasi, arahan dan

senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis agar dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini dengan tepat waktu.

5. Bapak Dr. I Nyoman Winia, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, pandangan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penyusunan Usulan Penelitian ini.
6. Bapak I Made Jendra selaku *assistant manager GA & ER* di hotel Ayodya Resort Bali.
7. Ibu Rai Wahyuadi selaku sekretaris *housekeeping* departemen di hotel Ayodya Resort Bali.
8. Ibu Ni Wayan Suari selaku *Excecutive Housekeeper* di hotel Ayodya Resort Bali yang telah membantu proses pengumpulan data pada pembuatan skripsi ini
9. Seluruh *Supervisor*, dan staf departemen *housekeeping* yang senantiasa membantu proses penelitian ini, sehingga skripsi ini juga selesai tepat waktu.
10. Seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan penuh dalam pembuatan skripsi ini, baik dari doa, materi, dan semangat yang diberikan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

I Kadek Arya Septiadi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel	7
2.1.2 Beban Kerja.....	11
2.1.3 Kinerja	13
2.1.4 <i>Housekeeping</i>	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	20
3.2 Objek Penelitian	20
3.3 Identifikasi Variabel.....	21
3.4 Definisi Operasional Variabel	21
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.5.1 Jenis Data	22
3.5.2 Sumber Data.....	23
3.6 Penentuan Informan	24
3.7 Pengumpulan Data	25
3.8 Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Ayodya Resort Bali.....	28
4.1.1 Sejarah Ayodya Resort Bali	29
4.1.2 Bidang Usaha.....	31
4.1.3 Fasilitas Umum	31

4.1.4 Struktur Organisasi.....	41
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	43
4.2.1 Kondisi Beban Kerja staf Departemen <i>Housekeeping</i>	44
4.2.2 Solusi Peningkatan Kinerja staf Departemen <i>Housekeeping</i>	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	61



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Beban Kerja dan Kinerja.....	21
Tabel 4. 2 Klasifikasi Staf/Informan.....	43



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Teknik analisis data	27
Gambar 4. 1 Logo Ayodya Resort Bali.....	28
Gambar 4. 2 Lingkungan Ayodya Resort Bali.....	31
Gambar 4. 3 Deluxe Room	32
Gambar 4. 4 Deluxe Honeymoon Room.....	33
Gambar 4. 5 Grande Room	33
Gambar 4. 6 Grande Honeymoon Room.....	34
Gambar 4. 7 Suite Room.....	34
Gambar 4. 8 Ayodya Palace.....	35
Gambar 4. 9 Ayodya Palace Honeymoon.....	35
Gambar 4. 10 Ballroom	38
Gambar 4. 11 Meeting Room.....	39
Gambar 4. 12 Balinese Theatre.....	40
Gambar 4. 13 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	41
Gambar 4. 14 <i>Room Attendant Morning Daily Work Sheet</i>	47
Gambar 4. 15 <i>Work List Room Attendant</i>	49
Gambar 4. 16 <i>Work List Room Attendant</i>	50

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	61
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	65
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	67
Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian.....	79
Lampiran 5 Tabulasi Hasil Wawancara	80



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan industri yang berkembang dan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian global. Dalam beberapa tahun terakhir pariwisata telah menjadi pilar penting di Indonesia, salah satunya adalah Bali yang dikenal sebagai destinasi wisata. Bali telah dikunjungi jutaan wisatawan setiap tahunnya berkat keindahan alamnya, kekayaan budaya dan fasilitas pariwisata yang memadai. Sebagai destinasi wisata global, hotel-hotel berbintang, resort dan fasilitas penginapan lainnya memiliki peranan penting dalam memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi ekspektasi wisatawan.

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang sangat bergantung pada kualitas layanan untuk menciptakan kepuasan tamu dan loyalitas pelanggan. Dalam operasional hotel, departemen *housekeeping* merupakan salah satu peranan penting sebagai ujung tombak dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kualitas fasilitas hotel. Namun seiring dengan berbagai tantangan yang muncul sehingga banyak hotel yang dimana salah satunya adalah Ayodya Resort Bali menghadapi perubahan dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya pada departemen *housekeeping*.

Permasalahan kinerja yang terdapat pada staf departemen *housekeeping* yang mana sebelumnya memiliki karyawan dan alat penunjang kerja yang memadai sesuai dengan kebutuhan hotel. Kemudian setelah terjadinya pandemi adanya pengurangan karyawan sehingga menurunnya efektivitas dan efisiensi kinerja staf

housekeeping yang disebabkan oleh pengurangan jumlah karyawan. Dimana pada awalnya jumlah tenaga kerja di departemen *housekeeping* berjumlah sebanyak 170 orang, dimana tenaga kerja dengan jumlah 170 orang tersebut sudah mendapatkan tugasnya masing-masing. Pada saat pandemi pemangkasan tenaga kerja mulai dilakukan, sehingga pada saat pandemi tersisa 94 orang staf pada departemen *housekeeping*. Pasca pandemi, industri pariwisata mulai hidup kembali, serta tenaga kerja pada departemen *housekeeping* mulai ditambahkan, sehingga pada saat ini jumlah tenaga kerja sudah mencapai 155 orang. Meskipun telah bertambahnya jumlah tenaga kerja di departemen *housekeeping*, jumlah tersebut masih belum mencukupi setiap *section* yang ada, hal inilah yang menyebabkan beban kerja yang tidak terdistribusi secara proporsional. Beban kerja tidak terdistribusi secara proporsional yang dimaksud adalah tugas tambahan yang dilakukan oleh seorang karyawan, namun tugas tambahan tersebut tidak terdapat pada *jobdesk* mereka, seperti *room attendant* yang membawa *extra bed* dari *pantry* menuju kamar tamu, dimana tugas tersebut merupakan tugas dari *supply attendant*. Hal inilah yang berdampak pada kinerja karyawan berupa pelayanan kurang memuaskan yang diberikan kepada tamu.

Beban kerja tentu saja memiliki hubungan dengan kinerja salah satunya dalam konteks *housekeeping* yang dimana mencakup berbagai tugas yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu seperti membersihkan kamar, menjaga kebersihan area publik dan memastikan fasilitas hotel sesuai dengan standar pelayanan. Namun, pandemi telah menyebabkan pengurangan jumlah karyawan di departemen *housekeeping*, sehingga jumlah tenaga kerja yang tersedia tidak

sebanding dengan beban pekerjaan yang ada. Selain itu, dengan kurangnya alat pembersihan dan tidak adanya tambahan alat penunjang kerja yang menambah beban kerja karyawan.

Pada penelitian ini, khususnya *room attendant* mengerjakan beban kerja berlebih tersebut hampir setiap hari, yang dimana hal ini dikarenakan oleh jumlah tenaga kerja yang belum mencukupi pasca pandemi. Hal ini dilakukan untuk mengefisiensikan beban waktu kerja yang tersedia, namun tetap dituntut untuk memenuhi target kuantitas kamar yang telah ditentukan sebelumnya. Selain membersihkan kamar tamu, *room attendant* juga mengambil alih tugas seperti membersihkan koridor (*corridor*), mengambil persediaan *linen* yang digunakan dalam operasional sehari-hari, membawa *extra bed* ke kamar tamu, hingga mengumpulkan cucian tamu (*guest laundry*), yang seharusnya merupakan tanggung jawab *public area attendant*, *supply attendant*, dan *laundry attendant*. Kondisi ini menyebabkan tekanan kerja meningkat dan berdampak pada kualitas pelayanan. Beban kerja yang berlebihan tidak hanya mengurangi produktivitas, tetapi juga meningkatkan stres dan menurunkan motivasi kerja staf, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan. Beban kerja yang tidak terdistribusi secara proporsional ini berdampak langsung pada penurunan kinerja karyawan, seperti menurunnya efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan. Selain itu, beban kerja yang berat juga menimbulkan stres dan tekanan psikologis, yang memengaruhi kesejahteraan mental serta motivasi karyawan, sehingga berdampak pada kepuasan tamu dan reputasi hotel secara keseluruhan.

Riny Chandra, (2017) Beban kerja berpengaruh negatif pada kinerja karyawan. Jika beban kerja meningkat melebihi kapasitas yang dapat ditangani oleh karyawan, maka hal ini akan menurunkan tingkat kinerja mereka. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan beban kerja yang baik sangat penting untuk mempertahankan kinerja karyawan. Idayanti *et al*, (2020) Dalam penelitian yang dilakukan oleh Idayanti dan rekan-rekannya, ditemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja dalam batas kemampuan tertentu dapat meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa beban kerja yang seimbang dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, hal yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kondisi beban kerja staf pada departemen *housekeeping* di Ayodya Resort Bali?
2. Bagaimanakah upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja staf departemen *housekeeping* di Ayodya Resort Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis bagaimanakah kondisi beban kerja staf pada departemen *housekeeping* di Ayodya Resort Bali?
2. Untuk menganalisis bagaimanakah upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja staf departemen *housekeeping* di Ayodya Resort Bali?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada literatur terkini khususnya dalam area beban kerja, dampak beban kerja, serta strategi yang digunakan untuk meningkatkan kinerja staf departemen *housekeeping* di Ayodya Resort Bali

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Ayodya Resort Bali

Penelitian ini digunakan untuk memberikan informasi kepada hotel agar dapat dijadikan masukan, dan bahan pertimbangan mengenai bagaimana cara mengoptimalkan efisiensi kinerja yang disebabkan oleh sumber daya, dan alat bantu yang kurang memadai pada *housekeeping* departemen di hotel Ayodya.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam bentuk informasi yang relevan dan terkini mengenai hubungan antara beban kerja dan kinerja karyawan, khususnya dalam konteks *housekeeping* di industri perhotelan. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan yang berguna bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali, terutama bagi mereka yang sedang mempelajari manajemen perhotelan atau sedang melakukan penelitian terkait topik serupa.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan, baik secara akademis maupun praktis. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa informasi yang relevan dan mendalam terkait manajemen beban kerja dan pengelolaan kinerja, yang dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan solusi praktis dalam menghadapi tantangan serupa di masa depan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini berfokus pada ruang lingkup dan batasan yang mencakup beban kerja serta kinerja yang dihadapi oleh karyawan pada departemen *housekeeping* di hotel Ayodya Resort Bali. Beban kerja diartikan sebagai jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam waktu tertentu, yang meliputi tugas fisik maupun mental, seperti membersihkan kamar, menjaga kebersihan area publik, dan memastikan fasilitas hotel sesuai dengan standar pelayanan. Sementara itu, kinerja karyawan menjadi indikator utama dalam keberhasilan operasional *housekeeping*, yang bergantung pada pengelolaan sumber daya, alat penunjang kerja, dan distribusi tugas yang merata. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2024, dengan tujuan untuk menganalisis hubungan antara beban kerja dan kinerja.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan *Executive Housekeeper*, tiga orang *supervisor*, dan dua orang staf pada departemen *housekeeping* di Ayodya Resort Bali, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang dialami oleh staf *housekeeping*, khususnya *Room Attendant*, sangat berhubungan dengan kinerja mereka. Beban kerja yang tidak terdistribusi secara proporsional, terutama pada saat tingkat hunian tinggi (*high occupancy*), berpotensi menimbulkan ketidak seimbangan dalam pelaksanaan tugas. Meskipun Standar Operasional Prosedur (SOP) telah menetapkan jumlah beban kerja yang ideal, namun realitasnya di lapangan menunjukkan bahwa kondisi tertentu yang terkadang dapat menyebabkan peningkatan beban kerja yang signifikan.

Kinerja staf diukur melalui tiga indikator utama, yaitu kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Dari hasil analisis data, diketahui bahwa masing-masing indikator dapat dipengaruhi oleh cara staf itu sendiri dalam menghadapi beban kerja yang telah diberikan. Terdapat perbedaan persepsi dari setiap individu terhadap beban kerja dan waktu penyelesaian tugas, yang dipengaruhi oleh pengalaman, kemampuan, serta motivasi pribadi. Adapun upaya yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja staf meliputi koordinasi yang baik antara staf dan atasan, pemberian motivasi, dukungan sarana kerja yang memadai, serta pelatihan terhadap hal-hal baru. Koordinasi yang efektif terbukti mampu membantu staf menyelesaikan tugas dengan jumlah yang sesuai (kuantitas) dan tepat waktu.

Sementara itu, motivasi, saran positif, dan pelatihan berperan penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas hasil kerja.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja staf *housekeeping* di Ayodya Resort Bali dapat dicapai melalui strategi pengelolaan beban kerja yang tepat, serta dukungan manajerial yang berkesinambungan secara keseluruhan, yang dimana hal ini mencakup perbaikan pada aspek kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan oleh penulis di hotel Ayodya Resort Bali khususnya di departemen *housekeeping* yang berkaitan dengan analisis beban kerja terdapat saran yang ingin disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, departemen *housekeeping* di Ayodya Resort Bali diharapkan selalu melakukan evaluasi terhadap sistem pembagian tugas agar beban kerja dapat lebih merata, terutama pada saat tingkat hunian hotel tinggi. Penambahan tenaga pendukung seperti *daily worker* dan *trainee* alangkah baiknya disesuaikan dengan volume pekerjaan agar tidak terjadi kelelahan fisik yang berlebihan pada staf. Selain itu, perlu ditingkatkan ketersediaan alat kerja seperti *vacuum cleaner* dan perlengkapan penunjang lainnya, mengingat keterbatasan alat dapat menambah beban fisik dan menghambat efisiensi kerja. Dalam hal beban mental, disarankan agar supervisor memberikan dukungan moral dan masukan yang membangun secara konsisten, baik melalui *briefing* rutin maupun komunikasi langsung di

lapangan, guna membantu staf mengelola tekanan *psikologis* dan tetap menjaga fokus kerja.

2. Manajemen waktu juga perlu diperhatikan dengan menetapkan strategi kerja yang lebih efektif, seperti penyusunan prioritas tugas dan jadwal kerja yang realistis agar seluruh pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu tanpa menurunkan kualitas layanan. Sebaiknya pelatihan berkala serta penyegaran terhadap standar kerja dan pengetahuan operasional terus dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan staf dalam menghadapi dinamika beban kerja. Terakhir, program apresiasi seperti pemberian *reward* dan penghargaan bagi staf berprestasi sebaiknya dipertahankan bahkan ditingkatkan, sebagai bentuk motivasi dan penghargaan atas kinerja yang telah diberikan, sekaligus mendorong semangat kerja yang lebih tinggi di lingkungan *housekeeping*. Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan kinerja departemen *housekeeping* dapat semakin optimal dan mampu menjaga standar pelayanan yang tinggi bagi tamu.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Al Bataafi, W. (2006). *House Keeping Department, Floor and Public Area*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Al Bataafi, W. (2006). *House Keeping Department, Floor and Public Area*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Almuhtada, D., Kurnia, O., & Wibowo, A. (2023). Analisis Beban Kerja Karyawan Laundry X Hotel Batam. *Jurnal Mekar*, 2(2), 52-57.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Budiasa, I. K. (2021). Beban kerja dan kinerja sumber daya manusia. *Jawa Tengah: CV. Pena Persada*.
- Chandra, R. (2017). *Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Mahasiswa Manajemen
- Dul, J., & Weerdmeester, B. (2008). *Ergonomics for beginners: A quick reference guide (3rd ed.)*. CRC Press. <https://doi.org/10.1201/9781420077513>
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1993). *Organizational behavior: Human behavior at work (9th ed.)*. McGraw-Hill.
- Edison, D. (2016). *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Andi.
- Fisik dan Beban Kerja Mental terhadap Kinerja Perawat: Analisis Jalur. *Jurnal*
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2020). *Organizational Behavior: Structure, Processes, and Practices*.
- Idayanti, R., Sitiari, M., & Ryandini, N. (2020). *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Productivity
- Internasional Keperawatan dan Layanan Kesehatan (IJNHS)* , 5 (2), 219-225
- Jensen, R. (2019, January 10). *Staffing methodology helps to optimize ES workforce utilization*. Health Facilities Management Magazine. <https://www.hfmmagazine.com/articles/3691-staffing-methodology-helps-to-optimize-es-workforce-utilization>.
- Koesomowidjojo, S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Raih Asa Sukses.
- Lisnayetti & Hasanbasri. M. (2006). *Beban Kerja dan Kinerja Dosen Poltekes Padang*:PT. Bumi Aksara

- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2017). *Human Resource Management* (15th ed.). Cengage Learning.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Munandar, A. S. (2016). *Psikologi Industri dan Organisasi*. UI Press.
- Munandar, U. (2016). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nazir, M. (2017). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Neuman, W. L. (2020). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Pearson.
- Noor, ZZ, & Limakrisna, N. (2019). Model Beban Kerja dan Kompetensi, serta Kinerja Karyawan. *Test Engineering and Management* , 81 (6), 11-12.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). *Peran Reservasi dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Tamu di Hotel Novotel Lampung*. Jurnal Nusantara.
- Orbani, L. (2017). *Housekeeping Passport*. Penerbit ANDI: Yogyakarta.
- Pamungkas, RA, Ruga, FBP, & Kusumapradja, R. (2022). Dampak Beban Kerja
- Repczyński, M. (2019). *Workload calculation using DAX*. Microsoft Fabric Community. <https://community.fabric.microsoft.com/t5/DAX-Commands-and-Tips/Workload-calculation/m-p/812870>
- Simbolon, H. H., & Ibrahim, M. (2016). *Analisis Beban Kerja Public Area Attendant di Hotel Aryaduta Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

Tarwaka, E. I. (2015). *Dasar Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Solo: Harapan Press. ISSN.

Tarwaka. (2015). *Ergonomi untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Produktivitas*. Surakarta: Harapan Press.

Widanaputra, A. (2019). *Pengertian Hotel dalam Konteks Industri Pariwisata*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI