

Analisis Beban Kerja Karyawan *Banquet* di UNP Hotel and Convention

Aulia Mutia Giska

Universitas Negeri Padang

Hijriyantomi Suyuthie

Universitas Negeri Padang

Korespondensi penulis: auliamutiag@gmail.com

Abstract: *The aim of this research is to significantly analyze the workload of banquet employees at UNP Hotel & Convention. The approach used in this research is descriptive qualitative. Interviews, observations and documentation were used for the data collection process. There were 6 respondents from UNP Hotel & Convention banquet employees. Data triangulation and interview reduction methods were used to analyze the data. The results of this research indicate that the workload of banquet employees is not optimal. It can be seen from the working conditions and the use of working time that have not been fully implemented properly according to the established Standard Operating Procedures. Companies can consider increasing the availability of banquet employees to create good performance.*

Keywords: *Workload, Banquet, Performance*

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Beban Kerja Karyawan Banquet pada UNP Hotel & Convention secara signifikan. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk proses pengumpulan data. Terdapat 6 orang responden dari karyawan banquet UNP Hotel & Convention. Metode triangulasi data, dan reduksi wawancara digunakan untuk menganalisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja karyawan banquet belum optimal. Terlihat dari kondisi pekerjaan dan penggunaan waktu kerja yang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik sesuai *Standard Operating Procedure* yang telah ditetapkan. Perusahaan dapat mempertimbangkan penambahan ketersediaan karyawan banquet agar terciptanya suatu kinerja yang baik.

Kata kunci: Beban Kerja, Banquet, Kinerja

LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi saat ini, sebuah perusahaan seharusnya mempersiapkan diri menghadapi tantangan yang ada, dan sejatinya manusia yang memegang peran besar dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Manusia diketahui salah satu unsur dalam organisasi yang merupakan sumber daya penggerak tujuan suatu organisasi yang paling banyak berperang untuk menentukan berhasil atau tidaknya tujuan perusahaan tersebut. Perusahaan dapat memberikan kenyamanan pada karyawan secara otomatis mereka akan termotivasi untuk bekerja dengan maksimal agar dapat mewujudkan tujuan dari perusahaannya.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari suatu perusahaan. Melalui sumber daya manusia, sumber daya yang lain dalam perusahaan dapat berfungsi atau dijalankan dengan semestinya. Dalam membentuk SDM yang profesional, tentunya membutuhkan investasi waktu dan materi hingga karyawan tersebut dapat memberikan kontribusi seoptimal mungkin. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia harus

sesuai dengan kebutuhan organisasi supaya efektif dan efisien menunjang tercapainya tujuan organisasi (Hasibuan, 2015:27).

UNP Hotel and *Convention Center* adalah Hotel Bintang 3 yang memiliki 67 kamar. Terletak di pusat bisnis kota Padang. Telah diperuntukkan bagi pembisnis dan wisatawan pada semua tingkat kunjungan. Dekat dengan Bandara International Minangkabau, Basko grand mall, Pantai Padang, dan pusat kuliner. Memiliki 6 ruangan meeting dengan kapasitas 50 sampai 600 pax, 1 Ballroom dengan kapasitas 700 pax dan mempunyai auditorium yang besar dengan kapasitas 3000 pax. Selain itu terdapat juga berbagai fasilitas penunjang di dalamnya seperti meja : *Restaurant*, dan *Room Service* yang buka 24 jam, Area parkir yang luas, WIFI, dan *masage*.

Beban pekerjaan yang diberikan kepada karyawan seringkali tidak sesuai dengan kemampuan karyawan, sehingga ada beberapa karyawan yang harus melakukan kerja rangkap baik staff maupun atasan. Terkadang apabila event banyak dan bersamaan dengan wisuda menyebabkan meningkatnya beban kerja karyawan banquet. Bahkan terkadang karyawan dari departemen lain turut membantu pekerjaan pada divisi banquet. Pekerjaan rangkap tersebut dapat menimbulkan masalah beban kerja karyawan karena dengan begitu karyawan akan dihadapkan dengan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuannya. Hal itu juga dapat mengakibatkan ketidakpuasan tamu dan dampak negatif pada hotel, yaitu penurunan tingkat hunian dan penurunan pendapatan.

Food and beverage service departement pada UNP Hotel & Convention hanya memiliki 5 orang karyawan. Untuk bagian ini jelas memiliki beban kerja karena dalam UNP Hotel & Convention memiliki 6 room meeting. Jika banyak event mereka tidak bisa menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan. Berdasarkan jumlah karyawan dan room meeting tersebut juga menyebabkan waktu istirahat karyawan banquet tidak tercukupi karena sulitnya meninggalkan area kerja dan pekerjaan. Akibat dari pekerjaan yang overload pada bagian banquet karena banyaknya event dan karyawan yang tidak memadai menyebabkan waktu kerja karyawan yang overtime dikarenakan pekerjaan yang dituntut harus selesai sebelum pulang.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Beban Kerja Karyawan Banquet di UNP Hotel & *Convention*.

KAJIAN TEORITIS

Beban Kerja

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. Beban kerja bukan hanya persoalan tugas atau pekerjaan saja, akan tetapi melingkupi pengarahan sumber daya dan penetapan jangka waktu pula (Koesomowidjojo, 2017).

Food and Beverage Department

Food and Beverage Department merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya. Food & Beverage Departement bertanggung jawab untuk melakukan penjualan dan pelayanan makanan dan minuman. Food and Beverage Department terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama yang lain dan harus saling, yaitu:

1. Food and Beverage Product yaitu, bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, seperti kitchen dan stewarding.
2. Food and Beverage Service yaitu, bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, seperti bar, restaurant, banquet, dan room service.

Banquet Section

Kata banquet berasal dari bahasa Prancis, yang berarti perjamuan makan malam atau dinner dalam bahasa Inggris. Menurut Riyadi (2015:180) Banquet adalah salah satu bagian dari hotel yang tidak hanya menyediakan makanan atau minuman, tapi mengatur dan merencanakan sebuah acara mulai dari ruangan yang akan digunakan, perlengkapan yang diperlukan serta hal-hal lain yang menunjang acara tersebut sesuai dengan keinginan yang mempunyai acara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan banquet yang ada di UNP Hotel & Convention yang berjumlah 6 orang. Pemilihan informan penelitian ini dilakukan secara purposive sampling untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan dengan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

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, standar pekerjaan karyawan banquet masih belum sepenuhnya sesuai dengan baik, hal ini terbukti dari sub indikator standar pekerjaan masih terdapat beban kerja karyawan yang belum sesuai dengan standar pekerjaan yang seharusnya. Selanjutnya adalah

indikator kedua yaitu penggunaan waktu kerja. Seorang karyawan banquet biasanya dibebankan waktu kerja selama 8 jam, apabila waktu kerja karyawan banquet melebihi 8 jam kerja atau overtime, dapat diartikan bahwa beban kerja karyawan banquet meningkat dari yang biasanya. Hal ini sesuai dengan keterangan dari tiap informan, bahwa sering terjadi overtime kerja saat event sedang ramai. Terakhir adalah indikator ketiga yaitu target yang harus dicapai. Room attendant tidak hanya harus menyelesaikan ruang meeting dengan baik, namun juga hasil output pengerjaan set up room meeting yang berulang dapat menjadikan karyawan banquet sebagai pribadi yang teliti serta gesit menjadikan pelayanan service yang prima.

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 karyawan banquet yang sudah lama bekerja di bagian room meeting seharusnya berbeda dengan beban kerja yang diberikan kepada karyawan banquet yang masih beberapa bulan mengerjakan penyediaan event.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 6 orang informan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Maka dapat disimpulkan mengenai beban kerja karyawan banquet di UNP Hotel & Convention belum sepenuhnya optimal karena terlihat dari kondisi pekerjaan dan penggunaan waktu kerja yang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik sesuai *Standard Operating Procedure* yang telah ditetapkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi, maka dapat diambil kesimpulan mengenai Analisis Beban Kerja Karyawan Banquet di UNP Hotel & Convention dapat dilihat dari kondisi pekerjaan karyawan banquet dari aspek standar pekerjaan, penempatan kerja, pemahaman dan peralatan belum sepenuhnya terlaksana dengan baik sesuai SOP yang telah ditetapkan. Berdasarkan dari penggunaan waktu kerja karyawan banquet dapat dilihat bahwa belum terlaksananya dengan baik dalam menyelesaikan pekerjaan dan belum sesuai dengan *Standard Operating Procedure* waktu yang telah ditetapkan. Sedangkan dari aspek target yang harus dicapai dapat dilihat bahwa karyawan telah menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang seharusnya dicapai.

Saran

Bagi pihak UNP Hotel & Convention dan karyawan banquet hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan untuk mengetahui aspek kondisi pekerjaan, penggunaan waktu dan target yang harus dicapai. Dengan mengetahui aspek tersebut dapat mengerjakan tugasnya sesuai dengan peraturan beban kerja dan aspek yang telah ditentukan. Penambahan ketersediaan karyawan banquet harus dipertimbangkan agar terciptanya sesuatu kinerja yang baik. Jika beban kerja karyawan sesuai dengan kemampuan karyawan maka terciptalah pekerjaan yang baik dan berjalan dengan lancar.

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian ini agar lebih dalam lagi meneliti mengenai beban kerja karyawan banquet di UNP Hotel & Convention. Sehingga dengan adanya hasil penelitian tersebut semoga dapat membawa perubahan terhadap hotel yang diteliti.

Bagi departemen pariwisata khususnya D4 Manajemen Perhotelan, dapat dijadikan bahan referensi pada mata kuliah skripsi dan untuk melakukan penelitian selanjutnya kemudian dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai hotel pada bagian banquet.

DAFTAR REFERENSI

- Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhan batu Utara.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2015. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herikson, H Simbolon. (2016). *Analisis Beban Kerja Public Area Attendant Di Hotel Aryaduta Pekanbaru*. Skripsi: Pekanbaru
- Koesomowidjojo, Suci (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Mertayasa, I., G., A. (2012). *Food and Beverage Service Operational: Job Preparation*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Okki, K. (2023). *Analisis Beban Kerja Room Attendant Di Asialink Hotel Kote Batam*. Skripsi: Batam.
- Riyadi, Heru, dkk. (2015). *Pengetahuan Layanan Makanan dan Minuman*. Bandung: Alfabeta.
- Subagya. (2016). *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Melalui Variabel Kepuasan Kerja*. Jurnal Mebis (Manajemen Dan Bisnis), 13(3), 8–63.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Vanchapo, A. R. (2020). *Beban Kerja dan Stress Kerja (N. Arsalan, Ed.)*. CV Penerbit Qiara Media.