

Analisis Beban Kerja Karyawan *Banquet* Di UNP Hotel *And Convention*

Aulia Mutia Giska , Hijriyantomi Suyuthie

Universitas Negeri Padang

Korespondensi penulis: auliamutiag@gmail.com

Abstract. *The research purpose is to significantly analyze the workload of banquet employees at UNP Hotel & Convention. The research approach is descriptive qualitative. Interviews, observations and documentation were used for the process of data collection. There were 6 respondents from UNP Hotel & Convention banquet employees. Triangulation of data and methods by interview reduction were used to the data analyzed. The research results shown that the workload of banquet employees is not maximal. It shown 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. Penelitian ini memiliki tujuan untuk melakukan analisis Beban Kerja Karyawan Banquet pada UNP Hotel & Convention dengan signifikan. Pendekatan yang dipakai untuk penelitian ini yakni melalui deskriptif kualitatif. Wawancara, observasi, dan dokumentasi dipakai pada proses mengumpulkan data. Ada 6 orang responden dari karyawan banquet UNP Hotel & Convention. Metode triangulasi data, dan reduksi wawancara dipakai pada pelaksanaan analisis data. Hasil dari penelitian memperlihatkan beban kerja karyawan banquet belum optimal. Terlihat melalui kondisi dari 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, suatu perusahaan wajib melakukan persiapan diri untuk berhadapan dengan tantangan yang ditemui, dan pada hakekatnya manusia yang mempunyai peran besar pada suatu perusahaan atau organisasi. Manusia diketahui salah satu unsur dalam organisasi yang sebagai sumber daya dalam menggerakkan tujuan dari sebuah organisasi yang dominan melakukan persaingan dalam menetapkan kesuksesan dari tujuan perusahaan terkait. 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) ialah bagian tidak bisa ditinggalkan terhadap sebuah perusahaan. Melalui SDM, sumber daya lainnya pada perusahaan bisa memiliki fungsi 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 dari SDM mesti sejalan terhadap apa yang organisasi perlukan supaya efektif dan efisien dalam meraih tujuan dari 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 kerja yang diemban terhadap karyawan banyak tidak sejalan terhadap kemampuan dari pekerja, yang mambuat adanya sejumlah karyawan yang harus melaksanakan pekerjaan yang merangkap baik staff serta 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.

Karyawan yang bekerja disetiap bagian *departement* sangat di harapkan bisa memberikan kinerja yang terbaik (Fajri, Yuliana & Suyuthie, 2016). *Food and beverage service departement* pada UNP Hotel & Convention hanya memiliki 5 orang karyawan. Pada bagian ini jelas mempunyai beban pekerjaan disebabkan pada UNP Hotel & Convention memiliki 6 room meeting. Ketika banyak kegiatan mereka tidak bisa menuntaskan pekerjaan pada waktu yang telah ditetapkan 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 dari penjelasan diatas, maka peneliti memiliki ketertarikan untuk melaksanakan penelitian dengan judul Analisis Beban Kerja Karyawan Banquet di UNP Hotel & *Convention*.

KAJIAN TEORITIS

Beban Kerja

Beban kerja ialah proses menetapkan berapa jam kerja sumber daya manusia, yang digunakan, dan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan selama jangka waktu tertentu. Beban kerja tidak hanya terdiri dari penugasan atau tugas, tetapi juga mengarahkan sumber daya dan menentukan kerangka waktu (Koesomowidjojo, 2017).

Food and Beverage Department

Food and Beverage Department merupakan departemen yang mutlak dalam sebuah hotel dalam rangka menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman. Departemen Makanan & Minuman bertugas melakukan penjualan dan menyajikan makanan dan minuman. Food and Beverage Department dikelompokkan pada dua bagian yang saling terkait satu dengan lainnya dan harus saling, yaitu:

1. Food and Beverage Product yaitu, bagian yang tidak secara langsung melakukan hubungan dengan tamu disebabkan harus lewat perantara pramusaji, contohnya kitchen dan stewarding.
2. Food and Beverage Service yaitu, bagian yang langsung melakukan hubungan secara langsung terhadap tamu, contohnya bar, restaurant, banquet, dan room service.

Banquet Section

Kata banquet diraih melalui bahasa Prancis, yang memiliki makna pemberian jamuan makan malam atau dinner untuk bahasa Inggris. Menurut Riyadi (2015:180), jamuan makan adalah suatu bagian dari suatu hotel yang tidak hanya menyajikan makanan atau minuman, tetapi juga mengatur dan merencanakan suatu acara dimulai dari ruangan yang akan digunakan, peralatan yang dibutuhkan, dan hal-hal lain yang mendukung acara tersebut. acara berdasarkan preferensi Anda. yang mempunyai fungsi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Populasi pada penelitian ini yakni keseluruhan karyawan banquet yang terdapat pada UNP Hotel & Convention dengan jumlah 6 orang. Pemilihan informan penelitian ini dilakukan secara purposive sampling untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan terhadap permasalahan dalam penelitian. Teknik untuk mengumpulkan data pada penelitian ini yakni melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik untuk menganalisis data melalui reduksi data, penyajian data dan membuat kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan indikator dari beban pekerjaan yang mencakup atas kondisi pekerjaan, pemakaian waktu pekerjaan dan target yang wajib diraih bisa ditetapkan melalui tingkatan dari beban pekerjaan. 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 pekerjaan dari karyawan yang belum sesuai terhadap standar pekerjaan yang seharusnya. Berikutnya yakni indikator kedua yaitu pemakaian waktu pekerjaan. Seorang karyawan banquet pada umumnya diberikan waktu pekerjaan dalam durasi 8 jam, ketika waktu pekerjaan dari karyawan banquet melebihi 8 jam kerja atau overtime, dapat diartikan bahwa beban kerja karyawan banquet mengalami kenaikan dibanding biasanya. Hal ini sesuai dengan keterangan dari tiap informan, bahwa sering terjadi overtime kerja saat event sedang ramai. Terakhir yaitu indikator ketiga yakni target yang wajib diraih. Room attendant bukan sekedar wajib menuntaskan ruang meeting dengan baik, namun juga hasil output pengerjaan set up room meeting yang berulang bisa membuat karyawan banquet menjadi pribadi yang memiliki ketelitian dan cepat menjadikan pelayanan service yang prima.

Masing-masing dari ketiga indikasi tersebut terkait dengan indikator beban kerja. Jika satu diantara indikator beban kerja mempunyai nilai yang kurang optimal berarti beban kerja tersebut masih bernilai negatif, artinya beban kerja yang diharapkan akan diberikan kepada pegawai tidak sesuai harapan atau melebihi beban kerja normal. Tidak optimal memperlihatkan beban pekerjaan yang diberikan terhadap karyawan mungkin lebih rendah atau lebih tinggi. Beban kerja ditetapkan melalui kondisi dan kemampuan dari pekerja. Pegawai jamuan makan yang sudah lama bekerja di ruang rapat seharusnya memiliki beban kerja yang berbeda dibanding akan pegawai banquet yang sudah beberapa bulan mengerjakan persiapan acara.

Pembahasan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilaksanakan terhadap 6 orang informan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Maka bisa diraih kesimpulan 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 dari penelitian yang diraih melalui 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 dari penelitian ini harapannya bisa dijadikan masukan untuk mengetahui aspek kondisi pekerjaan, pemakaian waktu dan target yang wajib diraih. Dengan mengetahui aspek tersebut bisa 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 berikutnya yang ingin memperluas penelitian ini supaya lebih dalam lagi meneliti mengenai beban kerja karyawan banquet di UNP Hotel & Convention. Sehingga melalui keberadaan hasil dari penelitian ini harapannya bisa membuat perubahan pada hotel tempat penelitian.

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

- Fajri, Syahrul, dkk. 2016. *Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Karyawan Hotel Bumiminang Padang*. Jurnal Universitas Negeri Padang.
- 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). *Metodologi 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.