

Beban Kerja Karyawan Resepsionis Di Trans Luxury Hotel

[Heri Sutardi](#)^{1*}, [Natania Grace Arthauli](#)²

¹Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung, Indonesia

² Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung, Indonesia

*herisutardi@akparnhi.ac.id

Diterbitkan oleh Akademi Pariwisata NHI Bandung

Info Artikel

Diterima :

Diperbaiki :

Disetujui :

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Beban kerja karyawan Resepsionis di trans Luxury Hotel Bandung. Metode pengumpulan yang dilakukan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpul data yang dilakukan yaitu dengan cara penyebaran kuesioner, observasi. Sedangkan teknik analisis data dengan menggunakan skala likert. Masalah dalam penelitian: 1. Bagaimana Tuntutan Fisik karyawan Resepsionis di The Trans Luxury Hotel Bandung 2. Bagaimana Tuntutan Tugas karyawan Resepsionis di The Trans Luxury Hotel Bandung. Saran yang diberikan untuk pemecahan masalah adalah: Beban kerja sangat berpengaruh kepada fisik serta mental Karyawan Resepsionis The Trans Luxury Hotel Bandung, jika kondisi kondisi fisik dan mental meningkat maka kualitas kerja Karyawan akan lebih baik. Maka dari itu penulis menyarankan kepada perusahaan untuk mengadakan kegiatan yang dapat menyegarkan pikiran dan fisik karyawannya. dan yang kedua Tugas beban kerja Pembagian tugas kerja kepada karyawan sebaiknya diberikan secara rata agar tidak terjadinya beban kerja yang berlebih, jika jumlah tugas yang diberikan kepada karyawan seimbang dengan jumlah karyawannya, maka tidak akan terjadi ketidakseimbangan. Karyawan juga tidak akan over time atau melebihi jam kerja yang seharusnya.

Kata Kunci: Beban Kerja, Resepsionis

ABSTRACT

This research aims to determine the workload of receptionist employees at Trans Luxury Hotel Bandung. The collection method used is a quantitative method. The data collection technique used was by distributing questionnaires and observing. Meanwhile, the data analysis technique uses a Likert scale. Problems in research: a.) 1. What are the physical demands of receptionist employees at The Trans Luxury Hotel Bandung b.) 2. What are the job demands of receptionist employees at The Trans Luxury Hotel Bandung. Suggestions given for solving problems are: Work load has a very physical and mental impact

Receptionist employees at The Trans Luxury Hotel Bandung, if physical and mental conditions improve, the quality of employee work will be better. Therefore, the author suggests to companies to hold activities that can refresh the minds and physical bodies of their employees. And secondly, workload assignments. The distribution of work tasks to employees should be given evenly so that excessive workload does not occur, if the number of tasks given to employees is balanced with number of employees, then there will be no imbalance. Employees will also not overtime or exceed their expected working hours.

Keywords: workload, resepsionist

Pendahuluan

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor berbasis jasa yang potensial dan strategis dalam pengembangan perekonomian nasional dan daerah. Pengembangan pada sektor pariwisata akan berpengaruh terhadap perkembangan sektor-sektor ekonomi lainnya. Nilai perekonomian dari sektor pariwisata yang begitu besar, memang menjadi salah satu alasan pemerintah untuk menaruh perhatian lebih. Rekreasi dan hiburan telah menjadi unsur penting dalam kehidupan masyarakat modern saat ini.. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009, Bab 1, Pasal 1 tentang Kepariwisataan, “Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha.” Menurut (Bagyono 2012:44) Departemen Front Office memiliki fungsi-fungsi penting dalam penyelenggaraan hotel secara menyeluruh, yaitu :

1. Menjual kamar (reservasi, check-in dan check out)
2. Menangani informasi tentang produk dan layanan di dalam hotel dan fasilitas umum segala sesuatu berkaitan dengan obyek dan atraksi wisata
3. Mengkoordinasi pelayanan tamu
4. Melaporkan status kamar
5. Mencatat pembayaran tamu
6. Menyusun riwayat kunjungan tamu
7. Menangani layanan komunikasi melalui telepon

Sebagai departemen yang penting dalam hotel, Front Office juga memiliki section yang cukup penting dalam operasionalnya yaitu Resepsionis. Memiliki tugas yang penting dalam hotel, Resepsionis memiliki tanggung jawab atas pelayanan tamu ketika Check-in, During Stay, hingga tamu Check-out. Memiliki beban kerja yang sangat besar tentunya membutuhkan beberapa hal penting seperti keahlian dalam melakukan pekerjaan tersebut yang memiliki batas waktu dan dapat diselesaikan dalam batas waktu tersebut. Menurut Munandar (2001:383), “beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja”

Adapun indikator beban kerja Menurut Munandar (2001:381) yaitu:

1. Tuntutan Fisik

Dimensi tuntutan fisik adalah kondisi kerja tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal di samping dampaknya terhadap kinerja karyawan, kondisi fisik berdampak pula terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja.

2. Tuntutan Tugas

Tuntutan tugas seperti bagaimana jadwal kerja atau shift malam sering kali menyebabkan kelelahan bagi para karyawan akibat dari beban kerja yang berlebihan. Beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa faktor beban kerja karyawan resepsionis terdiri dari beberapa indikator, berdasarkan indikator beban kerja tersebut penulis menemukan adanya masalah di resepsionis dikarenakan pegawai resepsionis adalah enam orang, yaitu dua orang *Front Desk Supervisor*, dan lima orang *Front Desk Agent*. Menurut hasil observasi yang dilakukan, penulis menemukan kesalahan yang terjadi diakibatkan karena beban kerja yang melebihi dari yang seharusnya. Dalam melakukan pekerjaan dengan jumlah karyawan yang dapat dibidang kurang memadai dengan adanya Occupancy yang tinggi mempengaruhi beban kerja

karyawan, dengan kondisi tersebut karyawan resepsionis sering merasa kewalahan, misalnya ketika pagi hari karyawan resepsionis shift pagi hanya satu orang dan shift siang akan masuk pada jam satu siang, maka staff resepsionis akan kewalahan ketika menghandle jam Check-out yaitu pada jam duabelas siang. Hal ini diperkuat oleh tabel-tabel berikut :

Tabel 1. *Occupancy* The Trans Luxury Hotel Bandung

No	Bulan	Occ	Occupied	Check-out	Check-in
1	April	60%	1.183	766	648
2	Mei	54%	1.074	571	479
3	Juni	65%	1.288	893	784

Sumber: Data Internal Hotel, 2023

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa *Occupancy* di The Trans Luxury Hotel mencapai lebih dari 50% dalam seminggu, hal ini tentunya sangat berpengaruh dikarenakan dengan tingginya *Occupancy* hotel tentu akan mengakibatkan lebih banyaknya beban kerja yang diberikan kepada karyawan Resepsionis The Trans Luxury Hotel Bandung. Setelah penulis analisa, menurut pengalaman penulis selama menjalankan PKL dan menjadi *daily worker* di The Trans Luxury Hotel, idealnya setiap 25 kamar dapat di *handle* oleh 1 Resepsionis dengan maksimum proses Check-in selama 3 menit. Penulis menemukan ketidak-seimbangan beban kerja yang ditanggung oleh karyawan Resepsionis dengan jumlah karyawan yang ada di The Trans Luxury Hotel dikarenakan jumlah karyawan Resepsionis berjumlah Enam dimana setiap harinya tidak masuk secara bersamaan, sehingga beban kerja ditanggung oleh karyawan yang sedang masuk pada hari tersebut, sebagaimana yang kita ketahui bahwa tugas dan tanggung jawab seorang Resepsionis tidak hanya meng-*handle* tamu Check-in dan Check-out namun juga meng-handle tamu menginap dan juga menjadi pusat informasi di *lobby*, dengan *Occupancy* yang cukup tinggi dengan jumlah karyawan yang sedikit maka beban kerja akan lebih banyak dan terasa oleh para karyawan. Hal ini juga di dukung oleh data pada halaman selanjutnya.

Tabel 2. *FINCC* dan *Guest Comment* The Trans Luxury Hotel Bandung

Tanggal	Keterangan
24 April 2023	<i>Upon check in the guest was upset since he didn't get connecting room.</i>
16 Mei 2023	<i>Mr. Darwin was checked in after 15:00 due to the room was not ready yet.</i>
24 Mei 2023	<i>At 9:25 Mr. Edi came to the Reception and did check in process and assigned at room #1118 however Mr. Edi entered the room it turned out that there were luggage from other guest.</i>
3 April 2023	<i>PIC came to Reception and passed her concern that her one of her participant cannot do check in process due to there was no reservation under name her participant.</i>
1 Juni 2023	<i>Unfriendly staff at front desk while check in, better not choose room with connecting door (very thin and noisy)</i>

27 April 2023	<i>Upon check in, FDA asked the guest regarding the payment, the guest was upset and said that the room was already paid and the payment confirmation already sent thru Reservation Whatsapp. The guest also shown the bank transfer proof to FDA, and indeed the guest already paid the room at 21:01 and directly sent the payment confirmation thru whatsapp</i>
24 Mei 2023	<i>I was booking few days earlier for non smoking room but i got smoking room with different bed type.</i>

Sumber: FINCC dan Guest Comment Online Travel Agent The Trans Luxury Hotel Bandung, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat beberapa kesalahan yang terjadi pada Resepsionis. Kesalahan yang terjadi merupakan kesalahan yang fatal apabila selalu terjadi, hal ini juga dapat beresiko pada kualitas hotel. Menurut Meshkati dalam Tarwaka (2015), beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau *understress*.

Metode Penelitian

Dalam penulisan kali ini penulis Penulis menggunakan metode Deskriptif untuk mengerjakan dan meneliti tugas akhir ini. Metode Deskriptif adalah metode penelitian yang proses pengumpulan datanya memungkinkan peneliti untuk menghasilkan deskripsi tentang fenomena sosial yang teliti. Menurut Suharsimi Arikunto (2013:3) bahwa: “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian” Dalam penelitian deskriptif fenomena ada yang berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan yang lainnya.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi juga merupakan kegiatan pencatatan secara sistematis mengenai semua gejala obyek yang diteliti. Menurut Widoyoko (2014:46) “observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian”. Instrumen yang penulis gunakan pada saat observasi adalah data check list.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung dengan narasumber mengenai masalah yang telah ditentukan penulis. Pengertian wawancara menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:72) “Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi mupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah

kesimpulan atau makna dalam topik tertentu”. Instrumen yang penulis gunakan pada saat wawancara

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:142) “angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”. Instrumen yang digunakan penulis adalah angket.

4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan diteliti. Pengertian Studi Kepustakaan menurut Sugiyono (2017:291) “Studi kepustakaan merupakan langkah yang penting dimana setelah seseorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian teoritis dan referensi yang terkait dengan penelitian yang dilakukan”. Instrumen yang digunakan penulis adalah jurnal dan buku.

Skala Pengukuran dan Teknik Analisis Data

Skala Pengukuran

Data yang telah didapatkan diolah dengan menggunakan skala Likert, skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala Likert merupakan suatu skala yang jawabannya bertingkat yaitu :

Tabel 3. Bobot Nilai kuesioner

No	Keterangan	Skor Nilai
1	Baik	3
2	Cukup	2
3	Kurang	1

Sumber : Sugiyono (2010:93)

Teknik Analisis Data

Nilai rata-rata dari masing-masing responden dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban responden dalam bentuk data interval.

Skala untuk instrumen penelitian yang digunakan adalah differensial semantik. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap tersusun dalam suatu garis kontinum yang jawaban “sangat positifnya” terletak dibagian kiri garis, dan jawaban “sangat negatifnya” terletak dibagian kanan garis atau sebaliknya. Garis kontinum adalah garis yang digunakan untuk menganalisa, mengukur dan menunjukkan seberapa besar tingkat kekuatan variabel yang sedang diteliti, sesuai instrument yang digunakan. Garis Kontinum digunakan untuk menentukan interval dari jawaban kurang, cukup, baik dari suatu variabel.

Hasil dan Pembahasan

1. Tinjauan Tuntutan Fisik Beban Kerja

Beban kerja sangat berpengaruh kepada fisik serta mental

Karyawan Resepsionis The Trans Luxury Hotel Bandung, jika kondisi kondisi fisik dan mental meningkat maka kualitas kerja Karyawan akan lebih baik. Maka dari itu penulis menyarankan kepada perusahaan untuk mengadakan kegiatan yang dapat menyegarkan pikiran dan fisik karyawannya. Kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan mengadakan kegiatan seperti berolahraga bersama ataupun gathering setiap beberapa bulan sekali, dengan adanya program kegiatan tersebut diharapkan dapat mengurangi stress dan menaikkan kondisi fisik dan mental karyawan.

2. Tinjauan Tuntutan Tugas Beban Kerja

Pembagian tugas kerja kepada karyawan sebaiknya diberikan

secara rata agar tidak terjadinya beban kerja yang berlebih, jika jumlah tugas yang diberikan kepada karyawan seimbang dengan jumlah karyawannya, maka tidak akan terjadi ketidakseimbangan. Karyawan juga tidak akan over time atau melebihi jam kerja yang seharusnya, maka saran dari penulis adalah dengan menambah jumlah karyawan di Resepsionis agar jumlah karyawan dan tugas karyawan sesuai, dan diharapkan tidak akan terjadi kesalahan dalam bekerja.

Tabel 4. Tanggapan Karyawan Resepsionis Mengenai Tuntutan Fisik Di The Trans Luxury Hotel Bandung (N = 6)

No	Pertanyaan	Baik/Sesuai (3)		Cukup (2)		Kurang/Tidak Sesuai (1)		Total
		f	Nilai	f	Nilai	f	Nilai	
1	Bagaimana kondisi fisik setelah melakukan tugas kerja?	0	0	2	4	4	4	8
2	Bagaimana kondisi mental setelah melakukan tugas kerja?	1	3	3	6	2	2	11
3	Bagaimana kondisi sosial setelah melakukan tugas kerja?	2	6	3	6	1	1	13
Total		3		8		7		32

Sumber : Hasil Olahan Penulis 2023

- Baik (B) = Diberi Nilai 3
- Cukup (C) = Diberi Nilai 2
- Kurang (K) = Diberi Nilai 1

Perhitungan untuk mengetahui rentang skala:

$$R = \frac{\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}}{\text{Nilai Tertinggi}}$$

- Nilai Tertinggi = Nilai Tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden
- Nilai Terendah = Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden
- Jumlah Responden = 6 (Enam)

Berikut ini adalah analisa perhitungan :

➤ Nilai Tertinggi = $3 \times 3 \times 6 = 54$

➤ Nilai Terendah = $1 \times 3 \times 6 = 18$

$$R = 54 - 18$$

$$3$$

$$R = 12$$

Pehitungan untuk mengetahui interval skala:

Jumlah Responden : 6 orang

Jumlah Pertanyaan : 3 pertanyaan

Jumlah Peroleh Skor “Baik” = $3 \times 3 = 9$

Nilai (B) x Total yang memilih (B)

Jumlah Peroleh Skor “Cukup” = $2 \times 8 = 16$

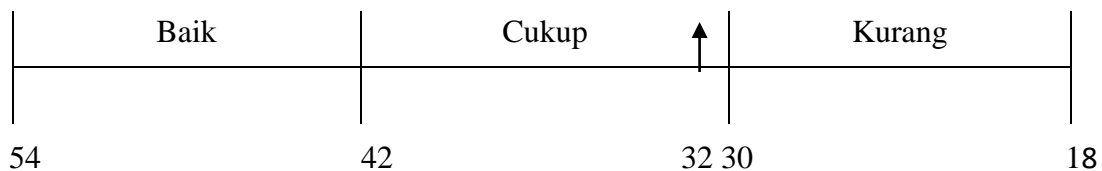
Nilai (C) x Total yang memilih (C)

Jumlah Peroleh Skor “Kurang” = $1 \times 7 = 7$

Nilai (K) x Total yang memilih (K)

Total Keseluruhan = 32

Hasil Interval Tuntutan Fisik



Berdasarkan hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa tuntutan fisik termasuk kedalam kategori Cukup. Hal ini dikarenakan hasil dari kuisisioner menunjukkan karyawan Resepsionis masih merasa cukup dengan Tuntutan Fisik, terutama kondisi mental dan juga sosialnya. Untuk mencapai beban kerja yang seimbang tuntutan fisik perlu diperhatikan terutama kondisi kesehatan fisik karena hal ini akan berkaitan dengan Kondisi Mental karyawan dengan kondisi sosial karyawan, hal ini pun sejalan dengan yang dikemukakan oleh Notoatmodjo (2007). “Seseorang yang dikatakan sehat secara fisik adalah orang tersebut tidak memiliki gangguan apapun secara klinis. Fungsi organ tubuhnya masih dapat berfungsi secara baik atau normal.”

Tabel 5. Tanggapan Karyawan Resepsionis Mengenai Tuntutan Tugas Di The Trans Luxury Hotel Bandung
N= 6

No	Pertanyaan	Baik/Sesuai (3)		Cukup (2)		Kurang/ Tidak Sesuai (1)		Total
		f	Nilai	f	Nilai	f	Nilai	
1	Bagaimana tuntutan kerja dan dorongan yang diberikan kepada anda?	0	-	2	4	4	4	8
2	Bagaimana jumlah waktu yang tersedia untuk resepsionis saat handle tamu?	0	-	3	6	3	3	9
3	Bagaimana jenis tugas yang diberikan kepada anda?	1	3	2	4	3	3	10
4	Bagaimana tempat dan waktu tugas yang diberikan kepada anda?	0	-	2	4	4	4	8
5	Bagaimana kemampuan resepsionis dalam bekerja?	1	3	2	4	3	3	10
6	Bagaimana resepsionis mencapai hasil kerja yang optimal?	0	-	3	6	3	3	9
7	Bagaimana rasa antusias resepsionis dalam pekerjaannya?	0	-	4	8	2	2	10
Total		2		18		22		64

Sumber : Hasil Olahan Penulis 2023

Perhitungan untuk mengetahui rentang skala:

$$R = \frac{\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}}{\text{Nilai Tertinggi}}$$

- Nilai Tertinggi = Nilai Tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden
- Nilai Terendah = Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden
- Jumlah Responden = 6 (Enam)

Berikut ini adalah analisa perhitungan :

➤ Nilai Tertinggi = $3 \times 7 \times 6 = 126$

➤ Nilai Terendah = $1 \times 7 \times 6 = 42$

$$R = \frac{126 - 42}{3}$$

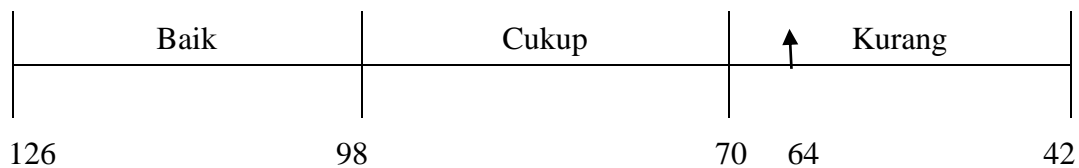
3

$$R = 28$$

Perhitungan untuk mengetahui interval skala:

Jumlah Responden : 6 orang
Jumlah Pertanyaan : 3 pertanyaan
Jumlah Peroleh Skor “Baik” = $3 \times 2 = 6$
Nilai (B) x Total yang memilih (B)
Jumlah Peroleh Skor “Cukup” = $2 \times 18 = 36$
Nilai (C) x Total yang memilih (C)
Jumlah Peroleh Skor “Kurang” = $1 \times 22 = 22$
Nilai (K) x Total yang memilih (K)
Total Keseluruhan = 64

Hasil Interval Tuntutan Tugas



Bedasarkan hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa tuntutan tugas termasuk kedalam kategori Kurang. Hal ini dikarenakan hasil dari kuisioner menunjukkan bahwa karyawan Resepsionis masih merasa Kurang terhadap tuntutan tugas. Tugas dan tanggung jawab yang banyak dengan waktu yang kurang memadai serta jumlah karyawan yang tidak banyak, membuat beberapa karyawan Resepsionis merasa kurang berantusias dalam pekerjaannya. Hal dapat didukung dan dilihat pada Tabel 1.1 terkait *schedule*. Tuntutan tugas sesuai dengan teori harus selaras dengan ketersediaan waktu yang seimbang. Dengan keseimbangan antara tuntutan tugas dengan waktu maka akan tercipta performansi kerja yang baik.

Simpulan dan saran

Simpulan

1. Simpulan Tuntutan Fisik Beban Kerja

Dilihat dari data mengenai analisis Tuntutan Fisik beban kerja pada Bab III berada di angka 32 pada rentang keseluruhannya, dengan total poin yang menjawab pada kategori “Baik” sebanyak 3 poin, total poin yang menjawab pada kategori “Cukup” sebanyak 8 poin, dan total poin yang menjawab pada kategori “Kurang” sebanyak 7 poin sehingga apabila dijumlahkan akan berada di angka 32 dan membentuk kategori “Cukup” pada rentang keseluruhannya. Hal ini dikarenakan para karyawan Resepsionis di The Trans Luxury Hotel Bandung merasa kurang pada Kesehatan Fisik, namun masih merasa cukup pada kondisi mental dan psikologis setelah melakukan pekerjaan di The Trans Luxury Hotel Bandung.

2. Simpulan Tuntutan Tugas Beban Kerja

Dilihat dari data mengenai analisis Tuntutan Tugas beban kerja pada Bab III berada di angka 64 pada rentang keseluruhannya, dengan total poin yang menjawab pada kategori “Baik” sebanyak 2 poin, total poin yang menjawab pada kategori “Cukup” sebanyak 18 poin, dan total poin yang menjawab pada kategori “Kurang” sebanyak 22 poin sehingga apabila dijumlahkan akan berada di angka 64 dan membentuk kategori “Kurang” pada rentang keseluruhannya. Hal ini dikarenakan para Karyawan Resepsionis di The Trans

Luxury Hotel Bandung merasa kurang pada Tuntutan Tugas karena kurangnya waktu dan jumlah karyawan yang sedikit sehingga beberapa karyawan merasa kurang antusias dalam pekerjaannya.

Saran

Berdasarkan pada beberapa kesimpulan mengenai Tuntutan Fisik dan Tuntutan Tugas karyawan Resepsionis The Trans Luxury Hotel Bandung, maka penulis memberikan saran mengenai hal tersebut. Agar operasional yang dilakukan karyawan Resepsionis The Trans Luxury Hotel dapat berjalan dengan baik dan karyawan dapat mendapatkan beban kerja yang sesuai, berikut adalah saran yang dapat penulis berikan:

3. Saran Tuntutan Fisik Beban Kerja

Beban kerja sangat berpengaruh kepada fisik serta mental

Karyawan Resepsionis The Trans Luxury Hotel Bandung, jika kondisi fisik dan mental meningkat maka kualitas kerja Karyawan akan lebih baik. Maka dari itu penulis menyarankan kepada perusahaan untuk mengadakan kegiatan yang dapat menyegarkan pikiran dan fisik karyawannya. Kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan mengadakan kegiatan seperti berolahraga bersama ataupun gathering setiap beberapa bulan sekali, dengan adanya program kegiatan tersebut diharapkan dapat mengurangi stress dan menaikkan kondisi fisik dan mental karyawan.

4. Saran Tuntutan Tugas Beban Kerja

Pembagian tugas kerja kepada karyawan sebaiknya diberikan secara rata agar tidak terjadinya beban kerja yang berlebih, jika jumlah tugas yang diberikan kepada karyawan seimbang dengan jumlah karyawannya, maka tidak akan terjadi ketidakseimbangan. Karyawan juga tidak akan over time atau melebihi jam kerja yang seharusnya, maka saran dari penulis adalah dengan menambah jumlah karyawan di Resepsionis agar jumlah karyawan dan tugas karyawan sesuai, dan diharapkan tidak akan terjadi kesalahan dalam bekerja.

Ucapan Terima Kasih (*Acknowledgement*)

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada pihak Trans Hotel Bandung dan seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini.

Referensi

Arianto, N., Sabta Ad Difa. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada PT Nirwana Gemilang Property. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, Vol 3 (2), Hal 112.

Aziz, M.L., Sulistiono. (2020). Pengaruh Sikap Konsumen, Periklanan, dan Brand Image Terhadap Minat Beli Konsumen The Jungleland Adventure Theme Park Studi Kasus Studi Kasus pada Mahasiswa STIE Kesatuan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, Vol 1 (1), Hal 44.

BPS. (2013). *Pertumbuhan Restoran dan Café Periode 2013-2017*. bps.go.id. Diakses 21 November 2023

Budiaji, Weksi. (2013). Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan*, (online), 2 (2): 127-133 (www.budiaji.info/publications/skalalikert.pdf), diakses pada 5 Maret 2018.

Hummairah, S., (2023). Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kopi Di Threeburn Coffee And Store Kota Palembang. Palembang : Universitas Tridianti Palembang.

Karmilah, S., Yono. (2023). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada UMKM Keripik Singkong Wahana Snack, Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam, Vol 4 (3), Hal 762.

Magdalena, C., (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada One Eighty Coffee Bandung. Bandung : Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Munisari, D., Dony A., (2018). Analisis Potensi Obyek Wisata Desa Sempalai Sebedang Kecamatan Sebawi Kabupaten Sambas Tahun 2018. Pontianak : IKIP PGRI Pontianak.

Nararya, Ananda. (2019). Guruhnya Industri Kuliner Bikin Ekonomi Nasional Menggeliat. <https://economy.okezone.com/read/2019/01/06/320/2000558/guruhnya-industri-kuliner-bikin-ekonomi-nasional-menggeliat>. Diakses 28 Agustus 2019.

Nuraeni, D.S., Bethani Suryawardani. (2017) Analisis Efektivitas Promosi Melalui Media Sosial Instagram Pada PT.NIION Indonesia Utama Pada Tahun 2017, Jurnal e-Proceeding of Applied Science, Vol 3 (2), Hal 283.

Putri dkk. (2022). Faktor Penentu Minat Beli Konsumen Melalui E-Commerce Berbasis Marketplace. JIPB, Vol 14 (1), hal 29-40.

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

Wonok, P.G dan Loindong, S. (2018). Pengaruh Minat Transaksional, Refrensial, Dan Prefensial Terhadap Minat Mereferensikan Produk Roxy Di Quicksilver Mantos. Jurnal EMBA, Universitas Sam Ratulangi Manado, Vol 6 (4), 2108-2117.