



ANALISIS KESESUAIAN KOMPOSISI *ROOM ATTENDANT* TERHADAP TINGKAT HUNIAN KAMAR DI HOTEL XYZ

Muhammad Irfan¹, Shanty Hadiningsih²

^{1,2}Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

Email: muhamamd.irfan1207@gmail.com¹

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui jumlah *Room Attendant* yang dibutuhkan sesuai dengan kamar yang tersedia di Hotel XYZ dan mengetahui dampak dan ketidaksesuaian jumlah *room attendant* terhadap tingkat hunian kamar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap jasa pelayanan yang diberikan dan hasilnya akan digambarkan dalam bentuk uraian. Hasil penelitian membuktikan bahwa dalam mengatur strategi penentuan jumlah staf *room attendant* yang dibutuhkan setiap harinya tentunya tingkat hunian kamar atau *occupancy* menjadi tolak ukur untuk pemenuhan akan kekurangan jumlah *room attendant* pada *occupancy* untuk memenuhi kebutuhan pada 135 kamar atau 146 kredit dapat menggunakan perhitungan seperti: jumlah kamar yang tersedia dikali aktual *occupancy* dibagi jumlah kredit kamar per staf *room attendant*; dan jumlah kamar yang tersedia di hotel XYZ adalah 135 atau berdasarkan pada jumlah kredit yaitu 146 kredit; serta jumlah kredit kamar setaip *room attendant* adalah 17 kredit room.

Kata Kunci: perhitungan kebutuhan tenaga kerja, petugas pembersih kamar, tingkat hunian kamar

Abstract

This study set out to determine the number of room attendants necessary in accordance with the rooms available at Hotel XYZ in order to examine the influence and difference between the number of room attendants and rooms occupancy rates. This study used a qualitative descriptive research methodology in which the services provided are directly observed and the result are presented as a description. The study's findings showed that in order to fill the shortage of room attendants in occupancy to meet the needs of 135 rooms or 146 credits, the calculations used are like: the number of rooms available times by actual occupancy then is divided by the number of room credits per room attendants staff; and the number of rooms available at hotel XYZ is 135 or based on the number of credits, namely 146 credits; and the number of room credits for each room attendant is 17 room credits. Of course, the occupancy rate of room or occupancy is a benchmark for fulfilling the storage of room attendants in occupancy.

Keywords: calculation of labour needs, room attendant, room occupancy



PENDAHULUAN

Indonesia dikenal dengan ragam budaya dan keindahan alam yang memukau untuk memfasilitasi para wisatawan selama berwisata memerlukan sebuah akomodasi menawarkan penginapan, makan dan minuman kepada pelanggan yang menginap atau tinggal sementara.. Salah satu akomodasi yang sesuai dengan pembahasan dalam penelitian ini adalah 'hotel'. Seiring berjalannya waktu, banyak hotel yang berkembang meskipun pengelolaannya bersifat tradisional, menjadi salah satu komponen penting dari rantai kepariwisataan.

Tingginya tingkat hunian kamar menjadi salah satu indikator keberhasilan operasional hotel. Tingkat hunian kamar yang lebih tinggi menunjukkan margin keuntungan yang lebih besar.

Jakarta adalah ibu kota negara Indonesia dengan tingkat penduduk yang sangat tinggi disertai dengan pembangunan yang sangat pesat seperti perhotelan dan menjadikan Jakarta sebuah kota dengan destinasi berbagai kalangan masyarakat baik kalangan lokal atau pun mancanegara dengan berbagai macam kebutuhan dan tujuan misalnya untuk berlibur, bisnis atau berbelanja sehingga hal tersebut banyak sekali dimanfaatkan oleh para investor untuk berlomba - lomba membangun hotel di Jakarta. Salah satunya adalah Hotel XYZ.

Hotel XYZ, yang merupakan salah satu dari empat hotel berbintang di tengah kota Jakarta, memiliki 135 kamar dengan 5 tipe kamar.

Housekeeping department yang merupakan salah satu departemen yang

memiliki pengaruh besar terhadap kegiatan operasional hotel. Dalam penelitian ini ditemukan beberapa hal, bahwa *room attendant* saat melakukan pembersihan kamar tidak memenuhi standar yang ditetapkan. Hal ini dikarenakan saat hotel penuh, *room attendant* mendapatkan kredit kamar yang melebihi beban kerja mereka sehingga lebih penting bagi mereka untuk menyelesaikan kamar dengan cepat.

Hal ini juga dipengaruhi oleh komposisi perbandingan jumlah tenaga kerja staf kontrak terbatas dan lebih banyak didominasi oleh tenaga kerja *daily worker* tentunya mengurangi hasil dari kinerja mereka karena adanya ketimpangan dalam hal status ketenagakerjaan. *Daily worker* bekerja saat tingkat hunian kamar tinggi, namun saat tingkat hunian rendah maka *daily worker* akan diliburkan dan menjadikan permasalahan saat tingkat hunian meningkat belum tentu *daily worker* yang sebelumnya dapat kembali bekerja. Hal ini disebabkan sudah bekerja di tempat lain sehingga harus merekrut *daily worker* baru, yang tentunya pemahaman mereka akan kondisi kamar tamu dan hotel serta standar yang diterapkan oleh manajemen sangat kurang.

Untuk mendapatkan tenaga kerja *daily worker* secara mendadak sangatlah susah, sehingga upaya pemenuhan ketersediaan kamar berkurang yang tentunya akan dialihkan kepada tenaga kerja yang bekerja saat itu. Hal ini berpengaruh kepada tenaga hingga berujung adanya keluhan tamu terhadap pelayanan kebersihan dan kelengkapan kamar yang terus meningkat.



Beberapa keluhan tamu yang diakibatkan berdasarkan kondisi diatas yakni; menurunnya kualitas pelayanan kamar, penurunan efesiensi kerja, kerusakan dan perawatan yang tidak teratur, kurangnya respons terhadap permintaan tamu, standar kebersihan dan kesehatan menurun, serta yang terpenting adalah kehilangan tamu atas reputasi yang buruk.

Mengacu pada uraian di atas, dengan ini peneliti menetapkan judul penelitian “Analisis Kesesuaian Komposisi *Room Attendant* Terhadap Tingkat Hunian Kamar Di Hotel XYZ”.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Hotel

Sebuah bentuk usaha bisnis yang menawarkan penginapan, makan dan minuman kepada pelanggan yang menginap atau tinggal sementara. Pengertian hotel menurut pemerintah melalui SK Menpa, Pos, dan telekomunikasi, (SK Menpar, Pos, dan telekomunikasi No.KM 37/PW.340/MPPT-86) dalam Sulastyono (2011), hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian besar atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Sedangkan Nina Noviasuti (2020:31), berpendapat bahwa sebuah usaha yang mempunyai tujuan memberikan pelayanan terbaik bagi para tamu yang menginap di hotel, dimana usaha ini dikelola secara komersil.

Pengertian *Rooms Division*

Rooms division hotel terdiri dari beberapa departemen, yakni *front office*

dan *housekeeping*. Setiap departemen mempunyai fungsi yang tanggung jawab terhadap penyediaan dan pemesanan kamar serta area umum dan kebersihan.

Peran dari departemen *front office* bertanggung jawab atas pelayanan penyediaan kamar dan pemesanan kamar, sedangkan peran departemen *housekeeping* bertanggung jawab atas kebersihan, perawatan, dan pemeliharaan kamar serta area umum. *Laundry* adalah salah satu bagian di departemen *housekeeping* yang bertanggung jawab atas pencucian pakaian tamu.

Pengertian *Housekeeping*

Salah satu departemen yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kamar seperti: persiapan, kenyamanan dan kebersihan kamar, serta keindahan area sehingga tanggung jawab departemen *housekeeping* selain menyiapkan kamar untuk tamu, juga melakukan perawatan peralatan operasional, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan member dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapih, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya.

Pengertian *Room Attendant*

Pada departemen *housekeeping*, jabatan “*Room Attendant*” memiliki peran yang sangat penting karena mereka secara langsung membersihkan dan merawat kamar tamu serta memastikan bahwa perlengkapan kamar tamu tersedia, yang merupakan standar di setiap hotel.

Dalam kesempatan lain Sugiman (2020:3) juga berpendapat bahwa *room attendant* adalah karyawan yang selalu



berhubungan langsung dengan tamu. Oleh karena itu, *room attendant* perlu bertindak dan berbicara dengan hati-hati, termasuk menjaga kebersihan dan ketertiban seragam (*care*).

Tingkat Hunian Kamar atau Occupancy

Menurut Sugiarto dalam (I Putu Arnawa 2020:57) bahwa jumlah seluruh kamar yang terjual dibandingkan dengan seluruh kamar hotel yang tersedia atau jumlah kamar yang mampu untuk dijual pada jangka waktu tertentu (harian, bulanan, tahunan) yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Untuk mencari persentase tingkat hunian kamar dapat digunakan rumusan sebagai berikut:

Tabel 1. Perhitungan Tingkat Hunian Kamar

$\frac{\text{Jumlah kamar yang terjual}}{\text{Jumlah kamar yang tersedia}} \times 100 \%$
--

Sumber: I Putu Arnawa (2020:57)

Tingkat hunian kamar erat kaitannya dengan tingkat *occupancy* tamu, tamu sebagai indikasi dalam penghitungan tingkat hunian kamar, semakin banyak tamu yang menginap semakin tinggi tingkat hunian kamar suatu hotel. Tingkat hunian kamar hotel digunakan sebagai pembanding bagi hotel itu sendiri terhadap hotel lain dalam rangka bisnis dan dihitung setiap hari atau perhari.

1. Perkiraan Tingkat Hunian Kamar atau Occupancy

Perkiraan *occupancy* di dalam hotel dilakukan per 3 hari atau per 10 hari. Perkiraan *occupancy* untuk per 3 hari sering disebut “*three days forecast*

occupancy” dan perkiraan *occupancy* untuk 10 hari disebut “*ten day forecast occupancy*”.

- a. *Three days forecast occupancy* merupakan *occupancy* dalam waktu 3 hari yang paling terbaru kedekatan kebenarannya mencapai 95 %
- b. *Ten days forecast occupancy*. Perkiraan penghunian kamar dalam waktu per 10 hari dibuat oleh:
 - 1) *Duty Manager*
 - 2) *Reservation Manager*

2. Manfaat Mengetahui Tingkat Hunian Kamar atau Occupancy

Setelah menghitung *occupancy*, maka manfaat yang didapat adalah:

- a. Mengidentifikasi jumlah pekerjaan yang akan atau sudah dilalui.
- b. Menyiapkan jumlah tenaga kerja yang sesuai dengan tingkat hunian.
- c. Menyiapkan berbagai perlengkapan dan peralatan untuk pembersihan kamar.
- d. Menemukan peluang bisnis atau mengubah harga kamar
- e. Menemukan seberapa sehat dan akurat operasional hotel.
- f. Menjadi bahan pertimbangan bagi pemilik hotel saat membuat keputusan.

3. Menentukan Jumlah Tenaga Kerja Room attendant

Hotel dengan jumlah kamar tersedia 182 unit membutuhkan 15 orang *room attendant*. Artinya jika



tersedia 182 kamar, maka seharusnya sebuah hotel memiliki 15 orang *room attendant* dalam satu shift untuk membersihkan kamar secara maksimal sesuai dengan standar prosedur yang telah ditentukan.

Sistem penghitungan kebutuhan ketenagakerjaan atau tenaga kerja bisa berdasarkan penghitungan berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/75/M.Pan/7/2004 tentang “Pedoman Perhitungan Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja Dalam Rangka Penyusunan Formasi Tenaga Kerja Negeri Sipil,” berikut perhitungan formasi tenaga kerja yang meliputi 3 aspek, di antaranya:

- a. Beban kerja,
- b. Standar kemampuan rata – rata
- c. Waktu kerja

Mengacu pada analisa beban kerja yang merupakan sebuah metode yang bertujuan menentukan berapa jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan dalam waktu tertentu.

Perhitungan kebutuhan tenaga kerja dengan cara mengidentifikasi beban kerja melalui:

- 1) Metode ini dipergunakan untuk jabatan yang hasil kerjanya adalah fisik tetapi dapat dikuantifisir. Metode ini efektif dan mudah digunakan untuk jabatan yang hasil kerjanya hanya satu jenis. Untuk menggunakan metode ini membutuhkan data-data sebagai berikut:

- a) durasi pekerjaan dan satuannya;
- b) jumlah beban kerja yang tercermin dari target hasil kerja yang harus dicapai;
- c) standar kemampuan rata-rata untuk memperoleh hasil kerja.

Tabel 2. Perhitungan Beban Kerja

$\frac{\text{Beban Kerja}}{\text{Kemampuan rata-rata}} \times 1 \text{ orang standar}$
--

Sumber: I Putu Arnawa (2020:57)

- 2) Objek kerja
Objek kerja yang dimaksud adalah objek kerja yang dilayani dalam pelaksanaan pekerjaan. Metode ini dipergunakan untuk jabatan yang beban kerjanya bergantung dari jumlah objek. Metode ini memerlukan informasi:
 - a) struktur objek kerja dalam satuannya;
 - b) jumlah pekerjaan yang ditunjukkan oleh banyaknya objek yang harus dilayani;
 - c) standar kemampuan rata-rata berarti kemampuan rata-rata untuk melayani suatu hal.
- 3) Peralatan kerja, dalah peralatan yang dipergunakan dalam bekerja. Metode ini digunakan untuk jabatan yang beban kerjanya bergantung pada peralatan kerjanya. Informasi yang diperlukan dalam metode ini sebagai berikut:
 - a) kombinasi alat kerja;
 - b) jabatan untuk pengoperasian alat kerja;



- c) jumlah peralatan yang digunakan;
- d) rasio jumlah karyawan per posisi dan alat kerja.

Tabel 3. Perhitungan Peralatan Kerja

$\frac{\text{Peralatan Kerja}}{\text{Rasio Penggunaan Alat Kerja}} \times 1 \text{ orang}$
--

Sumber: I Putu Arnawa (2020:57)

- 4) Tugas petugas jabatan
Metode yang digunakan untuk menghitung tingkat kebutuhan tenaga kerja pada jabatan yang hasil kerjanya abstrak atau beragam. Hasil beragam artinya hasil kerja dalam jabatan banyak jenisnya. Metode ini memerlukan informasi:
 - a) uraian tugas beserta jumlah beban untuk setiap petugas;
 - b) waktu penyelesaian tugas;
 - c) jumlah waktu kerja efektif per hari rata – rata.

Tabel 4. Perhitungan Kebutuhan Tenaga Kerja

$\frac{\text{Waktu Penyelesaian Tugas}}{\text{Waktu Kerja Efektif}} \times 1 \text{ orang standar}$

Sumber: I Putu Arnawa (2020:57)

Kegiatan menentukan jumlah tenaga kerja *room attendant* yang diperlukan untuk membersihkan kamar dalam tingkat hunian kamar tertentu dapat disebut ‘*Staffing*’.

Dari beberapa uraian di atas dapat diambil kesimpulan dalam menentukan

jumlah tenaga kerja pada *room attendant* dapat ditentukan oleh:

- Jumlah beban kerja yang harus diselesaikan
- Jumlah kemampuan rata-rata
- Waktu hasil kerja beban kerja
- Jumlah hari kerja efektif
- Jumlah jam kerja efektif

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan perencanaan, struktur, dan strategi penelitian dalam rangka menjawab pertanyaan dan mengendalikan penyimpangan yang mungkin terjadi. Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat, pospositivisme digunakan untuk meneliti pada posisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana penelitian adalah sebagai instrumen kunci pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap jasa pelayanan yang diberikan, teknik kepustakaan dan dokumentasi. Selanjutnya, hasil analisis data digambarkan dalam bentuk uraian.

Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2019:194), sumber data dibagi menjadi dua bagian, diantaranya:

1. Data Primer

Data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara atau mengisi kuesioner yang artinya sumber data ini



langsung memberikan data kepada penelitian.

2. Data Sekunder

Penelitian tidak langsung menerima dari sumber data. Melalui metode ini peneliti berharap dapat mengetahui dan menggali secara mendalam mengenai permasalahan yang ada di hotel XYZ.

Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi.

Teknik Observasi, yaitu penelitian melalui pengamatan secara langsung pada objek penelitian yang terdapat di hotel XYZ.

b. Teknik Kepustakaan

Teknik kepustakaan yaitu melakukan penelitian melalui data teoritik yang relevan dengan permasalahan yang dianalisis melalui catatan kuliah, diklat, buku panduan dalam organisasi serta sumber lain yang dapat menunjang dan ada hubungannya dengan permasalahan tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang pernah terjadi dan sudah berlalu. Hal yang berhubungan dengan penelitian didokumentasikan dalam bentuk foto, dan rekaman yang berhubungan dengan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Selain dari pemahaman akan *Standard Operating Procedure* dan pemahaman mengenai penggunaan *chemical* tentunya setiap *room attendant* harus menjalankan peran dan fungsinya dengan baik yaitu dengan membersihkan kamar sesuai standar kredit kamar yang diberikan, maka itu semua mempunyai

tujuan, yakni meminimalisir dan lebih mudah mengorganisir mereka dalam bekerja dan setiap perencanaan progress pekerjaan setiap kamar bisa dikerjakan dengan baik.

Hal tersebut dapat dicapai dengan cara memaksimalkan semua tenaga kerja yang ada dan adanya kesesuaian sumber daya manusia khususnya *room attendant* pada tingkat hunian kamar dan bisa dilihat berdasarkan *occupancy* agar bisa menentukan strategi operasional *housekeeping* itu sendiri agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan atau diinginkan oleh manajemen karena tingkat keberhasilan sebuah departemen selain ditunjang dengan staf yang profesional tentunya didukung dengan perencanaan yang matang dalam menentukan dan membuat *planning* departemen itu sendiri.

Selama bekerja peneliti menemukan permasalahan mengenai operasional *room attendant* saat pembersihan kamar tamu sehingga mengakibatkan terhambatnya operasional hotel, di antaranya yaitu:

1. Belum teridentifikasinya komposisi *room attendant* terhadap tingkat hunian kamar.
2. Belum teridentifikasinya penyesuaian *room attendant* yang berbanding lurus dengan tingkat hunian kamar.

Belum Teridentifikasinya Komposisi Room Attendant Terhadap Tingkat Hunian Kamar

1. Duty Roster Room Attendant XYZ

a) Perhitungan Pembagian sistem kredit kamar

Dalam kelancaran operasional *Housekeeping* perlu dilakukan pembagian kerja sesuai dengan kondisi tingkat hunian kamar (*occupancy*), mengacu pada pembagian kamar dalam teknis kerja

room attendant perlu dibuatkan penjadwalan dengan tujuan memenuhi kebutuhan akan kamar yang siap dijual.

Seperti tabel di bawah ini akan menjelaskan perhitungan pembagian kamar (sistem kredit), berdasarkan tugas *room attendant* dalam kesehariannya yang berdasarkan tingkat hunian kamar (*occupancy*) 100% dengan jumlah kamar 135.

Tabel 5. Perhitungan Pembagian Sistem Kredit Kamar

No	Name	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Mgr	99	8	8	8	8	8	99	99	8	8	8	8	8	99	99
2	Adm	99	8	8	8	8	8	99	99	8	8	8	8	8	99	99
3	Ass. Mgr	8	5	8	99	99	5	8	8	5	5	99	99	8	8	5
4	Spv	5	19	20	20	20	99	99	5	19	20	20	20	99	99	8
5	Spv	20	99	99	8	8	8	5	20	99	99	5	5	20	20	20
6	Spv	99	99	5	5	5	20	20	99	99	8	8	8	5	5	99
7	Snr Att	29	29	29	29	99	99	29	29	29	29	29	99	99	29	29

Sumber : Hotel XYZ, (2019)

Mengacu pada tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa *room attendant* dalam melaksanakan pekerjaannya pada tingkat hunian kamar (*occupancy*) 100% dengan total jumlah kredit sebanyak 146 kredit dari jumlah kamar keseluruhan sebanyak 135 kamar, adapun jumlah kredit yang didapat pada setiap jenis kamar dapat dilihat di bawah ini:

- 1) Kamar standar atau studio ukuran 29 m² jumlah kamar 105 dan dihitung dalam kredit adalah 1 kredit.
- 2) Kamar *studio lux* dengan ukuran 36 m² jumlah kamar 11 dan dihitung kredit adalah 1 kredit.
- 3) Kamar *the loft* ini dengan ukuran 48 m² jumlah kamar 13 dan dihitung kredit 1.5 karena ini kamar bertingkat.

- 4) Utama di atas dan *living room* serta *kitchen* di lantai bawah maka dihitung 1.5 kredit.
- 5) Kamar *city lux* dengan ukuran 50 m² jumlah kamar 2 dan dihitung kredit adalah 1.
- 6) *The apartement* dengan ukuran 88 m² jumlah kamar 4 dengan pembagian kredit adalah 2 karena *room* ini terbilang luas dan yang utama memiliki 2 kamar tidur 2 kamar mandi *living room* dan *kitchen* maka dihitung 2 kredit.
- 7) Standar waktu yang ditetapkan oleh manajemen memiliki tolak ukur pada penyelesaian kamar standar atau studio adalah 25 menit untuk 1 kredit kamar.

- 8) Serta standar pembagian kerja yang sudah ditetapkan manajemen per staf *room attendant* adalah 17 kredit.

b) Duty Roster atau Jadwal kerja Staff Housekeeping

Dalam pelaksanaan sehari-hari tentunya harus dibuatkan

perencanaan kerja atau jadwal kerja dan pembagian sistem libur agar pembagian tugas dapat lebih terencana sesuai dengan kebijakan dari manajemen perusahaan tersebut sistem pembagiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Duty Roster Staff Housekeeping

No	Nama Kamar	Ukuran	Jumlah Kamar	Standar Kredit	Jumlah Kredit
1	Studio	29 m ²	105	1	105
2	Studio Lux	36m ²	11	1	11
3	The Loft	48m ²	13	1.5	19.5
4	City Lux	50m ²	2	1	2
5	The Apartment	88m ²	4	2	8
			135		14.5

Sumber : Hotel XYZ, (2019)

Jika dilihat berdasarkan tabel di atas *housekeeping* departemen mempunyai 1 *Manager*, 1 *Assistant Manager*, 1 *Admin*, 3 *Supervisor* dan 1 Staf *Senior Attendant* dengan sistem

libur 5 hari kerja dan 2 hari libur adapun sistem *shift* dikenakan pada level *Supervisor* dan *Staff Senior Attendant*.

Tabel 7. Duty Roster Room Attendant

No	Jabatan	I.D No	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	RA	DW Kontrak	8	8	99	8	8	8	8	8	99	8	8	8	8	8	99
2	RA	DW Kontrak	99	8	8	8	8	8	99	8	8	8	8	8	99	8	8
3	RA	DW Harian	8	99	8	8	8	8	8	8	99	8	8	8	8	8	8
4	RA	DW Harian	8	8	8	8	8	99	8	8	8	8	8	8	99	8	8
5	RA	DW Harian	8	8	99	8	8	8	8	8	8	99	8	8	8	8	8
6	RA	DW Harian	8	8	8	99	8	8	8	8	8	8	99	8	8	8	8
7	RA	DW Harian	8	8	8	8	99	8	8	8	8	8	8	99	8	8	8

Sumber : Hotel XYZ, (2019)

Berdasarkan tabel di atas susunan *staff room attendant* mempunyai *staff room attendant* yaitu 2 staf kontrak dengan pembagian sistem libur adalah

5 hari kerja dan 1 hari libur, sedangkan untuk level pekerja harian berjumlah 5 orang dengan sistem kerja adalah 6 hari kerja dan 1 hari libur.

Tabel 8. *Duty Roster Order Taker dan Linen*

No	Jabatan	I.D No	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	OT&Linen	DW Kontrak	99	15	15	15	15	15	99	15	15	15	15	15	99	15	15
2	OT&Linen	DW Harian	2	2	2	2	99	2	2	2	2	2	2	99	2	2	2

Sumber: Hotel XYZ, (2019)

Berdasarkan tabel di atas pada *section order taker* dan *linen* hanya memiliki 2 staf yaitu 1 staf kontrak dengan sistem kerja 5 hari kerja dan 1

hari libur sedangkan pekerja harian memiliki sistem kerja 6 hari kerja dan 1 hari libur.

Tabel 9. *Duty Roster Public Area*

No	Jabatan	I.D No	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	PA	DW Harian	4	4	4	4	4	4	99	4	4	4	4	4	4	99	4
2	PA	DW Harian	99	4	4	4	4	4	4	99	4	4	4	4	4	4	99
3	PA	DW Kontrak	21	21	21	99	29	29	29	29	29	29	99	21	21	21	21
4	PA	DW Kontrak	29	29	99	21	21	21	21	21	99	21	21	21	29	29	99
5	PA	DW Kontrak	21	21	21	21	21	99	21	21	21	21	21	99	21	21	21

Sumber : Hotel XYZ, (2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat pada *section public area* memiliki 5 staff dengan 2 staf kontrak dengan sistem 5 hari kerja

dan 1 hari libur dan 3 pekerja harian dengan sistem 6 hari kerja dan 1 hari libur.

Tabel 10. *Duty Roster Gondola dan Gardener*

No	Jabatan	I.D No	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Gondola	DW Kontrak	4	4	4	4	4	4	99	4	4	4	4	4	4	99	4
2	Gondola	DW Kontrak	4	4	4	4	4	99	4	4	4	4	4	4	99	4	4
3	Gondola	DW Harian	99	4	4	4	4	4	4	99	4	4	4	4	4	4	4
4	Gondola	DW Kontrak	2	2	2	2	2	2	99	2	2	2	2	2	2	99	2
5	Gondola	DW Kontrak	8	8	8	8	99	8	8	8	8	8	8	99	8	8	8
6	Gondola	DW Harian	4	4	4	4	4	99	4	4	4	4	4	4	99	4	4

Sumber : Hotel XYZ, (2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat pada *section gondola* terdiri dari 2 staf kontrak dan 1 pekerja harian dengan sistem kerja 6 hari kerja dan 1 hari libur sedangkan pada *section gardener* terdiri dari 2 staf kontrak dan 1 pekerja harian dengan sistem kerja 6 hari kerja 1 hari libur.

Berdasarkan tabel di atas hanya *section room attendant* yang memiliki 1 *shift* kerja yaitu jam 8.00 – 16.00.

Berikut ini kode-kode jam *shift* kerja yang digunakan sebagai acuan dalam operasional oleh hotel XYZ dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 11. Tabel Kode-kode *Duty Roster*

No	Kode	Shift	No	Kode	Shift
1	2 : 06.00-14.00	Morning Shift	1	17 : 12.00-20.00	Middle Shift
2	4 : 07.00-15.00	Morning Shift	2	19 : 13.00-22.00	Middle Shift
3	5 : 07.00-16.00	Morning Shift	3	20 : 14.00-23.00	Middle Shift
4	7 : 08.00-16.00	Morning Shift	4	21 : 15.00-23.00	Middle Shift
5	8 : 08.00-17.00	Morning Shift	5	22 : 15.00-23.59	Middle Shift
6	9 : 09.00-17.00	Morning Shift	6	29 : 23.00-07.00	Night Shift

Sumber : Hotel XYZ, (2019)



1) Perbandingan *Room Attendant* Dalam Bekerja

Mengacu pada sistem penghitungan kebutuhan ketenagakerjaan atau tenaga kerja bisa berdasarkan penghitungan pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Ada tiga aspek dalam perhitungan tersebut yaitu beban kerja, standar kemampuan rata-rata, waktu kerja maka jumlah tenaga kerja di hotel XYZ dipengaruhi beberapa hal yaitu:

- a) Faktor Internal
 - 1) Jumlah kamar yang tersedia di Hotel XYZ 135 kamar.
 - 2) Luas per tipe kamar standar 29 m².
 - 3) Sistem libur 1 hari dengan 6 hari kerja.
 - 4) Sistem pembagian kamar adalah kredit yaitu 146 kredit.
 - 5) Waktu untuk menyelesaikan kamar standar adalah 25 Menit.
 - 6) Jam kerja *staff room attendant* adalah 8 jam kerja dengan 1 jam istirahat jadi waktu efektifitas bekerja hanya 7 jam.
 - 7) Sistem pembagian kerja adalah 1 *shift* dimulai dari jam 8.00 – 17.00

b) Penghitungan waktu hari libur

Adalah sistem penghitungan dan penentuan jumlah staf yang dibutuhkan berdasarkan jumlah jam kerja dan sistem libur. Ada beberapa hal yang mempengaruhi dalam di antaranya adalah:

- 1) Sistem libur dan hari kerja.
- 2) Jumlah hari kerja dalam setahun.
- 3) Jumlah cuti, sakit atau izin kerja.
- 4) Jumlah jam kerja dalam sehari.

Jika mengacu pada sistem libur kerja *room attendant*:

- a. Sistem kerja adalah 1 hari libur dan 6 hari kerja
- b. Jumlah hari kerja dalam setahun adalah 312 hari karena dengan 1 hari libur dan 6 hari kerja dalam sebulan jumlah hari kerja adalah 26 hari. Dihasilkan dengan cara mengkalikan 26 hari kerja dengan jumlah bulan dalam setahun 12 bulan. Yaitu 26 hari kerja X 12 bulan adalah 312 hari kerja.



- c. Jumlah hari kerja setahun (a)312 hari dikurangi cuti tahunan (b)12 hari-libur nasional (c)20 hari dan rata-rata izin atau sakit dalam setahun (d)5 hari dibagi jumlah hari kerja setahun (e) 312 hari.
- d. Berikut perhitungan jumlah hari libur pada hotel XYZ yang berlaku dengan skema 6 hari kerja dan 1 hari libur
- $$= \frac{a - b - c - d}{e}$$
- $$= \frac{312 - 12 - 20 - 5}{5}$$
- $$= \frac{275}{312}$$
- $$= 0,88 \text{ atau pembulatan (1) satu hari.}$$
- Jadi hari libur karyawan *room attendant* pada hotel XYZ yang berlaku adalah 0.88 pembulatan (1) satu hari.
- c) Bentuk penghitungan waktu atau hari kerja efektif

Ada beberapa hal yang mempengaruhi yaitu:

- 1) Jumlah kamar hotel XYZ 135 dengan total kredit adalah 146 kredit.

- 2) Luas kamar standar 29 m² diselesaikan dalam waktu 25 menit.
- 3) Jumlah jam efektif bekerja adalah 7 jam, 1 jam adalah 60 menit maka jika 7 jam dikonfersi kedalam menit adalah 420 menit dalam sehari.
- 4) Maka efektifitas setiap *room attendant* dalam 1 hari adalah jumlah jam efektifitas dalam sehari dibagi waktu untuk membersihkan satu *room* yaitu 420 menit dibagi 25 menit hasilnya adalah 16,8 atau pembulatan 17 kredit *room* yang dibebankan dalam sehari.
- 5) Jumlah *staff room attendant* yang harus membersihkan kamar sebanyak 135 kamar dalam sehari dengan menghitung 146 kredit *room* di bagi 17 kredit.

Yang mengacu pada rumusan Nomor: KEP/75/M.PAN/7/2004 tentang “Pedoman perhitungan kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja dalam rangka penyusunan

formasi tenaga kerja negeri sipil,” yaitu:

Tabel 12. Perhitungan Kebutuhan Tenaga Kerja

Beban Kerja	x1 orang
Standar Kemampuan rata-rata	

Sumber : Hotel XYZ, (2019)

$$= \frac{146}{17 \text{ Kredit perhari}} \times 1 \text{ Orang}$$

$$= 8.58 \text{ staff atau pembulatan } 9 \text{ staff}$$

Jadi berdasarkan hasil rumusan di atas bahwa jika tingkat hunian kamar dalam keadaan 100 % harus ada 9 *staff room attendant*.

2) Komposisi *Room Attendant* Pada Tingkat Hunian kamar

Dalam menjalankan operasional komposisi dari masing-masing posisi akan menentukan hasil yang diharapkan oleh manajemen karena dengan memiliki komposisi karyawan yang seimbang maka akan tercipta suatu pelayanan yang sangat berkualitas yang tentunya akan berimbas pada tingkat hunian hotel itu sendiri dapat dilihat pada tabel komposisi *room attendant* hotel XYZ di bawah ini:

Tabel 13. Tabel Komposisi *Room Attendant*

NO	JABATAN	STATUS I	STATUS II
1	<i>Room attendant</i>	DW Kontrak	
2	<i>Room attendant</i>	DW Kontrak	
3	<i>Room attendant</i>		DW Harian
4	<i>Room attendant</i>		DW Harian
5	<i>Room attendant</i>		DW Harian
6	<i>Room attendant</i>		DW Harian
7	<i>Room attendant</i>		DW Harian
Total		2	5

Sumber : Hotel XYZ, (2019)

Berdasarkan tabel di atas maka bisa dilihat khususnya *section room attendant* sangat rentan akan permasalahan kekurangan tenaga kerja dikarenakan staf yang ada lebih didominasi oleh pekerja harian dan berimbas pada hasil pekerjaan. Hal ini disebabkan adanya perbedaan status ketenaga kerjaan yang akan menimbulkan kecemburuan sosial karena perbedaan tersebut.

Jika dilihat komposisi yang ada pada ketersediaan kamar sangat tidak memadai berdasarkan penghitungan hasil perumusan dalam 1 *shift* operasional membutuhkan 8



room attendant sedangkan saat ini hanya ada 7 staf yaitu 2 staf kontrak dan 5 tenaga kerja harian.

3) Strategi Penanganan Komposisi *Room Attendant*.

Di dalam menjalankan operasional bertujuan untuk mencapai target yang diinginkan oleh manajemen akan tetapi harus ditunjang dengan tenaga kerja yang profesional dan tenaga kerja yang memadai maka akan menghasilkan suatu pelayanan yang berkualitas maka sebaiknya dibuat suatu *budget plan* dimasa akan datang akan perbandingan tenaga kerja kontrak dan tenaga kerja harian yang disesuaikan dengan bisnis yang sedang terjadi.

4) Preventive Penanganan Komposisi *Room Attendant*

Di dalam melaksanakan operasional sehari-hari untuk pemenuhan kebutuhan jumlah tenaga kerja akan tingkat hunian maka sebaiknya selalu berpedoman pada *occupancy* karena dengan mengetahui tingkat hunian secara *update* maka dapat diprediksi kebutuhan akan tenaga kerja *room attendant* atau dengan bekerja sama dengan pihak

sekolah yang saling menguntungkan.

Dimana kebutuhan terpenuhi biaya yang dikeluarkan rendah dan bagi pihak sekolah mereka tidak susah mencari anak didiknya untuk training dan memperluas pengetahuannya atau dibuatkan kontrak kerja pertiga bulan untuk tenaga kerja harian sesuai peraturan pemerintah yang mana dapat memberikan kepastian status kepada mereka dan secara operasional akan tetap terjaga.

5) Penanganan Permasalahan Dalam Operasional

Untuk menghasilkan tenaga kerja yang terampil dan berkualitas tentunya diperlukan suatu proses yang berkesinambungan yaitu proses *recruitment* atau seleksi tenaga kerja yang berpengalaman dan berpengetahuan memiliki *skill* yang baik dan juga dengan membina, memberikan *training* kepada staf yang ada, memberikan arahan peran serta *housekeeping* dalam peningkatan tingkat hunian hotel demi kelangsungan hotel itu sendiri.



Belum Teridentifikasinya Penyesuaian Room Attendant Yang Berbanding Lurus Dengan Tingkat Hunian Kamar

Hotel XYZ adalah hotel bisnis yang terletak di jantung kota Jakarta dan dekat dengan pusat pertokoan dan pusat pemerintahan yang mana hal ini sangat berpengaruh terhadap tingkat hunian kamar hotel setiap harinya dan sangat tidak menentu hal ini tentunya harus menjadi acuan dalam mengatur strategi dalam pengaturan *staff room attendant* terhadap kamar.

Tentunya hal tersebut sangat membantu dalam kelancaran operasional *room attendant*. Akan tetapi dengan kondisi jumlah *staff room attendant* saat ini tidak terpenuhi maka setiap *room attendant* mendapatkan beban tambahan kredit kamar yang seharusnya memberisihkan 17 kredit kamar dibebankan menjadi 25 kredit kamar sehingga berakibat pada hasil pekerjaan yang tidak maksimal kamar yang tidak bersih karena proses pembersihan kamar tidak sesuai standar prosedur dan proses orientasi pekerjaan hanya mengacu pada proses terselesaikannya beban kamar tersebut dalam sehari. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan kepada tamu tidak maksimal dan menimbulkan komplain dari tamu yang menginap dan tamu yang baru datang harus menunggu lama untuk mendapatkan kamar yang dipesan.

Terkadang tamu yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sering memberikan komentar melalui *online* seperti Tripadvisor yang tentunya jika hal tersebut dibiarkan maka akan mengurangi tingkat hunian kamar.

Maka dengan berdasarkan *three day forcasts occupancy* atau *ten day forcast occupancy* maka pihak hotel bisa memperhitungkan kebutuhan *staff room attendant* pada *occupancy* hotel setiap harinya antara ketersediaan kamar dengan jumlah kamar yang terjual dalam sehari.

1. Menghitung *Occupancy* Kamar Dalam Persentase

Tabel 14. Tingkat *Occupancy* Dalam Persentase

No	Jumlah kamar	kamar yang terjual	Occupancy
1	135	135	100%
2	135	125	90%
3	135	110	81%
4	135	95	70%
5	135	85	62%
6	135	70	51%
7	135	60	44%

Sumber : Hotel XYZ, (2019)

Berdasarkan tabel di atas bisa diketahui perbandingan persentase kamar yang terjual dan bisa diketahui dengan cara menghitung jumlah kamar yang terjual dibagi jumlah kamar yang tersedia dikali 100%. Jumlah kamar yang tersedia di Hotel XYZ adalah 135 kamar.

- Jika kamar yang terjual adalah 135 kamar maka persentasenya adalah $\frac{135}{135} \times 100\% = 1$ atau 100%
- Jika kamar yang terjual adalah 125 kamar maka persentasenya adalah $\frac{125}{135} \times 100\% = 0.92$ atau 92%



- c. Jika kamar yang terjual adalah 110 kamar maka persentase nya adalah $\frac{110}{135} \times 100\% = 0.81$ atau 81%
- d. Jika kamar yang terjual adalah 95 kamar maka persentase nya adalah $\frac{95}{135} \times 100\% = 0.70$ atau 70%
- e. Jika kamar yang terjual adalah 85 kamar maka persentase nya adalah $\frac{85}{135} \times 100\% = 0.62$ atau 62%
- f. Jika kamar yang terjual adalah 70 kamar maka persentase nya adalah $\frac{70}{135} \times 100\% = 0.51$ atau 51%
- g. Jika kamar yang terjual adalah 60 kamar maka persentase nya adalah $\frac{60}{135} \times 100\% = 0.44$ atau 44%

2. Cara Menghitung Jumlah Staff Room Attendant pada Occupancy

Dalam mengatur strategi penentuan jumlah staf *room attendant* yang dibutuhkan setiap harinya tentunya tingkat hunian kamar atau *occupancy* menjadi tolak ukur sehingga bisa dihitung jumlah staf *room attendant* yang dibutuhkan.

Tabel 15. Penghitungan Jumlah Room Attendant pada Occupancy

Occupancy	Jumlah room	Jumlah kredit	Standar kredit per RA	IPAL	TO
100%	135	146	17	9	9
90%	122	131	17	8	8
81%	110	120	17	7	7
70%	95	104	17	6	6
62%	85	94	17	5	5
51%	70	77	17	4	4
44%	60	66	17	3	3

Sumber : Hotel XYZ, (2019)

Berdasarkan pada tabel di atas maka dapat dirumuskan dan diketahui berapa kebutuhan staf *room attendant* berdasarkan *occupancy* sebagai berikut:

- a. Jumlah kamar yang tersedia dikali aktual *occupancy* dibagi jumlah kredit kamar per staf *room attendant*.
- b. Jumlah kamar yang tersedia di hotel XYZ adalah 135 atau berdasarkan pada jumlah kredit yaitu 146 kredit.
- c. Jumlah kredit kamar setaip *room attendant* adalah 17 kredit *room*.

Berdasarkan rumusan di atas maka seorang dapat tentukan jumlah staf yang dibutuhkan yaitu:

- a. Jika *occupancy* hotel adalah 100% maka staf *room attendant* yang dibutuhkan adalah:

- = $\frac{146 \times 100 \%}{17}$
= 8.58 atau pembulatan 9 staf *room attendant*
- b. Jika *occupancy* hotel adalah 90 % maka staf *room attendant* yang dibutuhkan adalah:
= $\frac{146 \times 90 \%}{17}$
= 7.7 atau pembulatan 8 staf *room attendant*
- c. Jika *occupancy* hotel adalah 80 % maka staf *room attendant* yang dibutuhkan adalah:
= $\frac{146 \times 80 \%}{17}$
= 6.8 atau pembulatan 7 staf *room attendant*
- d. Jika *occupancy* hotel adalah 70 % maka staf *room attendant* yang dibutuhkan adalah:
= $\frac{146 \times 70 \%}{17}$
= 6.0 atau pembulatan 6 staf *room attendant*
- e. Jika *occupancy* hotel adalah 60 % maka staf *room attendant* yang dibutuhkan adalah:
= $\frac{146 \times 60 \%}{17}$
= 5.15 atau pembulatan 5 staf *room attendant*
- f. Jika *occupancy* hotel adalah 50 % maka staf *room attendant* yang dibutuhkan adalah:
= $\frac{146 \times 50 \%}{17}$
= 4.29 atau pembulatan 4 staf *room attendant*

- g. Jika *occupancy* hotel adalah 40 % maka staf *room attendant* yang dibutuhkan adalah:
= $\frac{146 \times 40 \%}{17}$
= 3.43 atau pembulatan 3 staf *room attendant*

Berdasarkan perhitungan diatas maka kebutuhan *staff room attendant* dalam satu hari *shift* di luar libur atau cuti dapat terpenuhi dan dapat meminimalisir komplain dan dapat memaksimalkan dalam pelayanan dan jika tingkat *occupancy* menjadi acuan dalam membuat sebuah *budget staff*.

3. Preventive pada Saat *High* dan *Low Season*

Jika dilihat berdasarkan tabel 13 komposisi *room attendant* maka hanya memiliki 7 *staff room attendant* adalah 2 staf kontrak dan 5 staf harian maka pada saat terjadi *high occupancy* perlu penambahan staf *room attendant* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 16. Preventive Pada *High* atau *Low Season*

Occupancy	Jumlah room	Jumlah kredit	stand ar kredit per RA	In	Actual	penambahan	pengurangan	TOTAL
100%	135	146	17	9	7	2		9
90%	125	146	17	8	7	1		8
81%	110	146	17	7	7		0	7
70%	95	146	17	6	7		1	6
62%	85	146	17	5	7		2	5
51%	70	146	17	4	7		3	4
44%	60	146	17	3	7		4	3

Sumber : Hotel XYZ, (2019)



Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilakukan *preventive* pada saat *high* dan *low season* yaitu:

- a. Pada saat *occupancy* 100% dengan aktual *staff room attendant* yang ada saat ini berjumlah 7 staf maka perlu penambahan 2 staf pekerja harian.
- b. Pada saat *occupancy* 90% dengan aktual *staff room attendant* yang ada saat ini berjumlah 7 staf maka perlu penambahan 1 staf pekerja harian.
- c. Pada saat *occupancy* 80% berdasarkan tabel tidak perlu penambahan karena aktual dengan kebutuhan berbanding lurus.
- d. Dan pada saat *occupancy* dibawah 80% tidak perlu dilakukan penambahan karena aktual staf melebihi dari tingkat *occupancy* tetapi pada saat *occupancy* 70% bisa dilakukan pengurangan 1 staf pekerja harian.
- e. Pada saat *occupancy* 60% perlu pengurangan sebanyak 2 staf harian karena yang dibutuhkan untuk melakukan pembersihan kamar hanya 5 staf saja.
- f. Pada saat *occupancy* 50% perlu penambahan sebanyak 3 orang staf harian karena yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar hanya 4 orang staf saja.
- g. Pada saat *occupancy* 40% perlu pengurangan sebanyak 4 orang staf harian karena yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar hanya 3 orang saja.
- h. Namun pengurangan staf tersebut dipandang perlu atau tidak jika

sedang melakukan *project* pada kamar atau pengganti libur atau cuti staf.

4. Preventive pada Saat Tidak Tersedianya Tenaga Kerja Harian pada Saat *High Season*

- a. Agar tidak terkendalanya operasional pada saat *high season* bisa dilakukan dengan mengadakan kerjasama dengan sekolah-sekolah perhotelan yang sedang melakukan *on the job training* yang mana biasanya dilakukan selama 6 bulan dan jumlah peserta *on the job training* tergantung dari pihak hotel yang menentukan.
- b. Memberikan pelatihan dan *training* kepada staf *public area* atau gondola agar memiliki kemampuan untuk membersihkan kamar dengan mengikut sertakan mereka terlibat secara langsung sehingga dapat menciptakan karyawan yang *multitasking*.
- c. Lebih utama adalah dengan membuat status kontrak pada *section room attendant* dengan kebutuhan sebanyak tingkat hunian kamar atau 100% *occupancy* atau pada saat *high occupancy* tetap terpenuhi.

5. Penanganan Kekurangan *Room Attendant* Pada *Occupancy*

Untuk menjaga kualitas pelayanan, efisiensi operasional dan kepuasan tamu, sangat penting bagi hotel untuk melakukan penyesuaian jumlah *room attendant* sesuai dengan tingkat hunian kamar. Dengan mengoptimalkan



tenaga kerja, hotel dapat mengatasi tantangan yang muncul dengan tingkat hunian kamar yang fluktuasi dan tetap menjaga standar layanan yang tinggi.

Untuk pemenuhan akan kekurangan jumlah *room attendant* pada *occupancy* untuk memenuhi kebutuhan pada 135 kamar atau 146 kredit maka dapat dilihat pada tabel 15 penghitungan jumlah *room attendant* pada *occupancy* yaitu jika 100% adalah sebanyak 9 staf *room attendant* namun hal terpenting adalah dengan merubah status *room attendant* tersebut dari pekerja harian kepada pekerja kontrak agar pada operasional sehari-hari berjalan dengan sesuai dengan yang diharapkan.

KESIMPULAN

Dalam mengatur strategi penentuan jumlah staf *room attendant* yang dibutuhkan setiap harinya tentunya menjadi tolak ukur sehingga hotel bisa menghitung jumlah staf *room attendant* yang dibutuhkan sesuai tingkat hunian kamar.

Untuk pemenuhan akan kekurangan jumlah *room attendant* pada *occupancy* untuk memenuhi kebutuhan pada 135 kamar atau 146 kredit dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

- Jumlah kamar yang tersedia dikali aktual *occupancy* di bagi jumlah kredit kamar per staf *room attendant*.
- Jumlah kamar yang tersedia di hotel XYZ adalah 135 atau berdasarkan pada jumlah kredit yaitu 146 kredit.
- Jumlah kredit kamar setaip *room attendant* adalah 17 kredit *room*.

Dengan perhitungan tersebut di atas, tentunya sangat membantu manajemen

dalam kelancaran operasional *room attendant*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, A. (2002). *Operasional Tata Graha*. Jakarta: Gramedia.
- Arnawa, I Putu. (2020). Pengaruh Tingkat Hunian Kamar dan Pendapatan Spa terhadap Laba Operasional di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. *Jurnal Bisnis Hospitaliti Vol. 9. No. 2.* 54-63.
- Cahyadi, Noviasuti. (2020). Peran Reservasi dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara. Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan. Vol.3 No.1*, 31.
- Carmelia, dkk. (2022). Model Keputusan Pembelian Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial Volume 3, Issue 1*, 211-224.
- Dimayati, Aan S. (2002). *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta: Deviri Ganan.
- Fransiskus, Utpala. (2022). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Departemen Administrasi PT Bumen Redja Abadi. *Jurnal Paradigma Multidisipliner (JPM) Volume 3 Nomor 1*, 55-61.
- Ishaya, Salis Rabinda. (2017). Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Mahesa



- Pratama di Jakarta Selatan. *Jurnal Lentera Bisnis* Vol.6 No 2, 94-107.
- Komar, Richard. (2004). *Hotel Management*. Jakarta: Gramedia.
- Puspa Indah, dkk. (2022). Standar Operasional Prosedur pada Housekeeping Departemen Hotel Grand Tjokro Bandung. *e-Proceeding of Applied Science* Vol.8 No.6, 903.
- Siregar, dkk. (2020). Pengaruh Budaya Kerja dan Jam Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Latexindo Toba Perkasa Binjai. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 3.
- Sugiman. (2020). Pengaruh Kinerja Room Attendant Terhadap Tingkat Kebersihan Kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, Vol 2 No 2, 3.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.