

The Effectiveness of Dual Roles for Style Attendants at Hotel WXY

Oniek Kristiari¹, Ni Nyoman Suci Arthini^{2*}, I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani³
Politeknik Pariwisata Bali

Corresponding Author: Ni Nyoman Suci Arthini suciarthini@ppb.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Work Effectiveness, Housekeeping Department, Dual Role

Received : 27 August

Revised : 25 September

Accepted: 27 October

©2024 Kristiari, Arthini, Indrayani: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This study was motivated by guest complaints about the housekeeping department at Hotel WXY due to the lack of accuracy of the style attendant in handling work, which was caused by the dual role they had. This study aims to evaluate the effectiveness of the dual role. Data were collected through interviews with two style attendants and a supervisor, using three indicators of work effectiveness from Hasibuan: work quality, work quantity, and time utilization. The results of the study showed that the dual role was not yet effective in terms of work quality, but was quite effective in terms of work quantity and time utilization. This study is expected to improve the effectiveness of the style attendant's work, especially in terms of work quality

Efektivitas Peran Ganda Bagi Style Attendant di Hotel WXY

Oniek Kristiari¹, Ni Nyoman Suci Arthini^{2*}, I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani³
Politeknik Pariwisata Bali

Corresponding Author: Ni Nyoman Suci Arthini suciarthini@ppb.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Efektivitas Kerja,
Housekeeping Departement,
Peran Ganda

Received : 27 Agustus

Revised : 25 September

Accepted: 27 Oktober

©2024 Kristiari, Arthini,
Indrayani: This is an open-
access article distributed
under the terms of the
[Creative Commons Atribusi
4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keluhan tamu terhadap housekeeping department di Hotel WXY akibat kurangnya ketelitian style attendant dalam menangani pekerjaan, yang disebabkan oleh peran ganda yang diemban. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas peran ganda tersebut. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan dua style attendant dan supervisor, menggunakan tiga indikator efektivitas kerja dari Hasibuan: kualitas kerja, kuantitas kerja, dan pemanfaatan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran ganda belum efektif dalam hal kualitas kerja, namun cukup efektif dalam kuantitas kerja dan pemanfaatan waktu. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas kerja style attendant, khususnya dalam hal kualitas kerja

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor industri yang kinerjanya terkena dampak secara substansial karena pandemi Covid-19 (Diwyarthi, 2021; Negarayana, 2021; Pitanatri et al., 2022; Widahartana, 2021). Berdasarkan laporan Phocus Wire dampak pandemi Covid-19 terhadap industri perhotelan secara global dapat dilihat dari tingkat hunian di hotel di beberapa negara di dunia yang mengalami penurunan sangat drastis. Industri pariwisata adalah sektor yang paling terdampak dalam pandemi ini, terutama Bali (Darmayanti dan Budarsa, 2021). Menurut Badan Pusat Statistik dalam Winarsana (2022) Hotel berbintang di Bali pada bulan November 2020 apabila dilihat dari tingkat hunian kamar berada pada level rata-rata sebesar 15 persen, berbeda dengan tingkat hunian kamar pada masa sebelum pandemi di level rata-rata sebesar 60 persen. Menurut Putri dan Kristiutami (2016) tingkat hunian kamar adalah suatu keadaan sampai sejauh mana jumlah kamar kamar terjual, jika diperbandingkan dengan seluruh jumlah kamar yang mampu untuk dijual. Turunnya tingkat hunian kamar disebabkan karena tidak adanya wisatawan ataupun masyarakat yang datang. Hal ini berdampak pada pendapatan hotel sehingga banyak hotel yang mengurangi pos pengeluaran melalui pengurangan pegawai, pemberian cuti karyawan tanpa dibayar, penyesuaian biaya guna mengurangi pengeluaran hotel (Dewi et al., 2022; Winarsana et al., 2022). Karyawan atau sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting bagi perusahaan karena perannya sebagai subjek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan atau hotel (Alamsyah, 2019). Kondisi yang terjadi pasca pandemi ini juga terjadi di hotel WXY.

Salah satu departemen yang berperan penting pada operasional kerja di hotel WXY, yaitu housekeeping department. Departement housekeeping terdiri dari beberapa bagian, diantaranya adalah bagian kamar tamu (room section), bagian ruangan umum (public area section), bagian linen (linen section) dan bagian binatu (laundry) dimana setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing (Putri dan Kristiutami, 2016). Namun pada hotel WXY hanya terdapat tiga section yaitu room section, public area dan laundry. Terbatasnya jumlah karyawan yang ada pada department housekeeping di hotel WXY berdampak pada karyawan untuk bekerja secara rangkap atau memiliki peran ganda untuk menangani semua section yang ada.

Adanya pengurangan karyawan yang terjadi akibat pandemi memberikan dampak kepada karyawan untuk bekerja secara rangkap atau memiliki peran ganda. Berdasarkan hasil wawancara dengan Housekeeping Supervisor (2023) turunnya tingkat hunian kamar ini menyebabkan terjadinya pengurangan karyawan untuk meminimalisir pengeluaran hotel. Terjadinya pengurangan karyawan yang menyebabkan adanya peran ganda pada department housekeeping masih terjadi hingga saat ini. Menurut Nawawi dalam R. Aisyah, B, Pristyadi (2022) rangkap jabatan atau peran ganda yaitu seorang pekerja yang memikul tanggung jawab pada dua pekerjaan dengan rentang waktu yang sama. Dimana karyawan di hotel WXY khususnya pada

department housekeeping dituntut untuk melakukan semua pekerjaan yang ada.

Di hotel WXY room attendant atau yang biasa disebut sebagai style attendant memiliki peran ganda dituntut untuk dapat menangani semua section. Dimana sebagai style attendant selain bertugas untuk membersihkan kamar, style attendant juga ditugaskan untuk menangani laundry tamu serta mendata pakaian tamu. Adanya peran ganda pada style attendant dapat menimbulkan penurunan efektivitas kerja karyawan. Efektivitas kerja karyawan adalah penyelesaian pekerjaan dengan tepat waktu yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan peraturan perusahaan atau hotel (Luh et al., 2013). Penurunan efektivitas kerja karyawan disebabkan karena adanya peran ganda sehingga terjadinya kurang ketelitian dari seorang karyawan dalam membersihkan kamar tamu dan kesulitan dalam mengatur waktu dikarenakan harus menangani pekerjaan lainnya di waktu yang bersamaan. Sehingga dampak yang ditimbulkan dari adanya peran ganda yaitu terdapat keluhan tamu mengenai kebersihan hotel maupun kamar tamu. Berdasarkan data komentar tamu yang didapatkan dari Guest Voice mengenai kebersihan kamar Dimana Guest Voice ini merupakan program dari property Marriot yang diberikan kepada tamu melalui email untuk mengisi ulasan selama menginap di hotel. Keluhan tamu dapat dilihat pada table 1.

Tabel 1. Keluhan Tamu pada *Guest Voice* di Hotel WXY

Keluhan tamu	Keluhan tamu	Tanggapan hotel
Kebersihan Kamar	Keluhan tamu terhadap kebersihan kamar yang buruk dikarenakan terdapat banyak semut yang ada pada <i>bed side table</i> dan aroma yang tidak enak dari <i>pillow case</i> .	Untuk lebih teliti kedepannya dalam membersihkan kamar hotel dan memeriksa kembali terhadap linen yang digunakan
Kebersihan Area Hotel	Keluhan tamu terhadap kebersihan area hotel yang masih kurang baik.	Untuk lebih teliti dalam membersihkan area hotel dan melakukan pemeriksaan kembali secara rutin terhadap area yang dibersihkan

Sumber: Housekeeping Departement di Hotel WXY

Tabel 2. Tingkat Hunian Kamar Hotel WXY Tahun 2022

No.	Bulan	Tingkat Hunian Kamar (%)
1.	Januari	25,5 %
2.	Febuari	30,5 %
3.	Maret	35,5 %
4.	April	41,2 %
5.	Mei	63,1 %

6.	Juni	73,5 %
7.	Juli	91,2 %
8.	Agustus	85,6 %
9.	September	76,6 %
10.	Oktober	87,1 %
11.	November	58,8 %
12.	Desember	97,5 %
	Rata- rata	64,7 %

Sumber: Hotel WXY

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat dari tingkat hunian kamar yang tinggi maka peran ganda berdampak pada beban kerja yang tinggi sehingga pekerjaan yang dimiliki oleh seorang karyawan akan semakin banyak. Beban kerja merupakan suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu (Yana Diana, 2019). Terlihat dari rata-rata tingkat hunian kamar sebesar 64,7 % dimana tingkat hunian kamar termasuk tinggi, dan dapat dilihat bahwa beban kerja yang dimiliki oleh karyawan dan supervisor menjadi semakin banyak akibat dari adanya peran ganda. Dimana pada hotel WXY hanya terdapat dua orang karyawan tetap dan satu orang supervisor untuk menangani pekerjaan yang ada. Terdapat juga daily worker pada department housekeeping dengan jumlah delapan orang guna untuk menunjang atau mengcover pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan.

Terdapat penelitian terdahulu yang membahas mengenai rangkap jabatan atau peran ganda, dimana penelitian yang dilakukan oleh Apriliza & Suryanto (2022) dengan tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas.

Jika dilihat dari penelitian terdahulu mengenai rangkap jabatan atau peran ganda hanya berfokus pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa saja. Namun belum terdapat penelitian mengenai peran ganda yang terjadi pada industri perhotelan. maka dari itu penelitian ini ingin mengetahui lebih dalam mengenai efektivitas peran ganda yang terjadi di hotel WXY khususnya pada departement housekeeping. Pentingnya penelitian ini untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan sehingga berdampak pada produktivitas hotel yang unggul.

Rangkap jabatan atau peran ganda karyawan KSPPS Mitra Insan Mandiri Tasikmalaya. Hasil penelitian menunjukkan perusahaan ini berjalan secara efektif dari segi biaya, namun dikatakan kurang efektif dilihat dari pekerjaan karyawan yang bekerja secara merangkap. Dan juga penelitian yang dilakukan oleh Sholichah & Hidayati (2023) dimana PT.YYY ini merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan tenaga kerja. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dampak rangkap jabatan atau peran ganda terhadap efektivitas kerja. Hasil penelitian menunjukkan efektivitas kerja pegawai belum maksimal, dikarenakan masih terdapat sejumlah pekerjaan yang tak mampu diselesaikan sesuai waktunya dikarenakan terdapatnya pekerjaan rangkap sehingga salah satu dari pekerjaan tersebut ada yang harus di korbakan. Dapat di simpulkan dari kedua penelitian tersebut mengenai

rangkap jabatan menunjukkan bahwa dari adanya pekerjaan rangkap dikatakan belum efektif dan maksimal di karenakan masih banyak pekerjaan yang belum selesai tepat pada waktunya sehingga terdapat pekerjaan yang harus dikorbankan

METODOLOGI

Dalam penelitian ini menggunakan teknik desain penelitian yaitu deskriptif kualitatif. Menurut Aziza (2017) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menampilkan prosedur penilaian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metode penelitian deskriptif kualitatif difokuskan pada permasalahan atas dasar fakta yang dilakukan dengan cara pengamatan/observasi, wawancara, dan mempelajari dokumen-dokumen. Adapun siklus penelitian yang digunakan dimana pada bagian perencanaan terdapat jenis dan sumber data serta objek penelitian yang dilakukan di hotel WXY. Kemudian pada bagian tindakan atau teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara yang dilakukan bersama karyawan housekeeping dan supervisor serta teknik pengumpulan data dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teori dari Hasibuan dalam Sholichah & Hidayati (2023) mengenai 3 indikator efektivitas kerja yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, pemanfaatan waktu.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Data/Hasil

Pada penelitian ini data dikumpulkan dengan teknik analisis dokumentasi dan wawancara mengenai efektivitas peran ganda bagi style Attendant di hotel WXY. Wawancara dilakukan pada tanggal 21 Mei 2023 dengan style attendant berikutnya wawancara kembali dilakukan dengan supervisor pada tanggal 06 Juni 2023 yang diukur menggunakan indikator efektivitas kerja yaitu, kualitas kerja, kuantitas kerja, dan pemanfaatan waktu. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas kerja dari adanya peran ganda yang terjadi pada department housekeeping di hotel WXY. Pada tabel 1.1 telah dipaparkan terkait keluhan tamu yang terjadi pada guest voice mengenai kebersihan kamar serta hotel yang kurang baik. Hal ini disebabkan karena adanya peran ganda dimana style attendant dituntut untuk menangani beberapa pekerjaan di waktu yang bersamaan seperti pada saat sedang membersihkan kamar style attendant juga harus menangani jika terdapat laundry pakaian tamu serta melakukan pendataan pakaian tamu dan melaporkan hal tersebut kepada supervisor agar laundry dapat diproses kemudian style attendant juga dituntut untuk dapat menangani jika terjadi permasalahan pada public area seperti harus mengisi ulang air yang telah habis pada dispenser yang ada pada koridor. Tabel 3 dan tabel 4 menampilkan paparan data mengenai hasil ringkasan wawancara yang telah dilakukan dengan Style Attendant dan Supervisor di hotel WXY.

Tabel 3. Hasil Ringkasan Wawancara dengan Style Attendant

No	Indikator	Butir Pertanyaan	Style Attendant 1	Style Attendant 2
1.	Kualitas kerja	Bagaimana bapak/ ibu dapat menguasai semua bidang pekerjaan yang ada akibat dari adanya peran ganda?	Dengan belajar secara otodidak dan belajar dari pengalaman yang dimiliki oleh karyawan.	diharuskan untuk dapat menguasai semua pekerjaan dengan belajar secara otodidak.
		Dari adanya Peran ganda, bagaimana bapak/ibu menyesuaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan ?	Dengan menyelesaikan pekerjaan satu persatu dan Belajar untuk menjadi fleksibel.	Belajar untuk memanfaatkan waktu untuk melakukan pekerjaan semaksimal mungkin sehingga hasil sesuai dengan standar.
		Dari adanya peran ganda, Bagaimana bapak/ibu dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan teliti?	lakukan pekerjaan yang di prioritaskan secara detail dan fokus pada pekerjaan yang di lakukan.	selalu memeriksa kembali semua pekerjaan yang telah dikerjakan
2.	Kuantitas Kerja	Bagaimana dampak dari adanya peran ganda terhadap target yang telah ditetapkan? Bagaimana bapak/ibu menilai beban kerja yang dipikul.saa ini akibat dari adanya peran ganda ?	Kualitas kebersihan kamar yang buruk Menurut saya kerja di Hotel MXY ceratukup b	hasil pekerjaan yang kurang maksimal Di lihat dari kesulitan sedikit sulit hanya saja harus pandai memnfaatkan waktu

		Apa saja hal yang timbul dari adanya beban kerja yang tinggi akibat dari adanya peran ganda ?	Kelelahan pada fisik dan mental. Stress kerja apabila tidak pandai dalam mengatur waktu	Kelelahan yang berlebihan, menurunnya kualitas pekerjaan
3.	Pemanfaatan waktu	Bagaimana bapak/ibu dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu akibat dari adanya peran ganda ?	Kerjakan pekerjaan paling penting secara teliti dan fokus pada pekerjaan yang di lakukan	Memanfaatkan waktu yang di miliki sebaik mungkin dan membuat rencana mengenai mana pekerjaan yang harus di prioritaskan.
		Dari adanya peran ganda, bagaimana bapak/ibu dapat bekerja secara disiplin?	menyelesaikan semua pekerjaan secara cekatan	Membuat tenggat waktu
		Menurut bapak/ibu dari adanya peran ganda memungkinkan karyawan untuk dapat menunda pekerjaan ?	Sudah pasti ada namun tidak semua pekerjaan dapat ditunda.	Untuk menunda pekerjaan sudah pasti ada, terlebih banyaknya pekerjaan yang harus dikerjakan dalam satu waktu.

Tabel 4. Hasil Ringkasan Wawancara dengan Supervisor

No.	Indikator	Butir pertanyaan	Supervisor
1.	Kualitas kerja	Menurut bapak bagaimana kualitas pekerjaan dari Style attendant jika di lihat dari penguasaan bidang pekerjaan, penyesuaian pekerjaan sesuai standar dan menyelesaikan pekerjaan secara teliti dan baik ?	Pada penguasaan bidang pekerjaan sudah cukup menguasai, penyesuaian pekerjaan sudah sesuai dengan standar hanya saja untuk ketelitian masih kurang maksimal dikarenakan masih ditemukannya beberapa

			kotoran yang menyebabkan keluhan tamu
2.	Kuantitas kerja	Menurut bapak bagaimana kuatitas pekerjaan dari Style attendant jika di lihat dari beban kerja dan hal apa saja yang timbul dari adanya beban kerja yang tinggi ?	Beban kerja yang cukup berat ini menimbulkan kelelahan yang berlebihan. Stress kerja juga akan terjadi apabila style attendant tidak bisa mengatur waktu dengan baik terhadap pekerjaan yang dikerjakan.
3.	Pemanfaatan waktu	Menurut bapak bagaimana pemanfaatan waktu dari Style attendant jika dilihat dari segi kedisiplinan dan ketepatan waktu serta adakah penundaan pekerjaan yang dilakukan oleh Style attendant ?	Style attendant mampu bekerja secara disiplin dan tepat waktu hanya saja penundaan pekerjaan masih sering di lakukan pada saat tertentu

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat dianalisa sesuai dengan indikator efektivitas kerja yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, dan pemanfaatan waktu yang digunakan oleh Style Attendant dalam mengetahui efektivitas peran ganda yang terjadi pada Style Attendant dihotel WXY.

1. Kualitas Kerja

Hasil wawancara yang dilakukan kepada kedua Style Attendant dalam hal menguasai semua bidang pekerjaan yang ada, menurut Style Attendant satu dan Style Attendant dua sebagai karyawan diharuskan untuk dapat menangani semua bidang pekerjaan dan belajar secara otodidak mengenai bidang pekerjaan yang ada. Untuk dapat menyesuaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka Style Attendant satu menyatakan bahwa dengan cara menyelesaikan pekerjaan satu persatu dan mengetahui pekerjaan yang diprioritaskan untuk dikerjakan terlebih dahulu serta belajar menjadi fleksibel dalam menangani suatu pekerjaan. Style Attendant dua menyatakan bahwa dengan dapat memanfaatkan waktu sebaik mungkin untuk melakukan pekerjaan secara maksimal sehingga hasil dari pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Jika dilihat dari ketelitian karyawan saat bekerja menurut Style Attendant satu menyatakan bahwa kurangnya ketelitian saat bekerja disebabkan oleh kurangnya fokus karyawan dikarenakan banyak pekerjaan yang belum terselesaikan sesuai dengan waktunya sehingga menimbulkan complain tamu seperti masih banyaknya rambut yang terdapat diatas kasur saat karyawan sedang membersihkan kamar. Sedangkan Style Attendant dua menyatakan bahwa kurangnya ketelitian disebabkan oleh banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam satu waktu sehingga terdapat banyak kekurangan saat menangani suatu pekerjaan, contohnya seperti saat menangani kamar back to back banyaknya kekurangan saat meletakan guest supplies dikarenakan harus menangani laundry tamu dan membawa laundry tersebut ke uniform store untuk melakukan pendataan

terhadap pakaian tamu kemudian membuat laporan kepada Supervisor bahwa laundry yang sudah didata siap untuk diproses. Dimana kedua pekerjaan tersebut harus ditangani di waktu yang bersamaan.

Berdasarkan hal tersebut diketahui hasil pekerjaan dari Style Attendant sesuai dengan standar hotel yang telah ditetapkan dan untuk penguasaan pekerjaan pun sudah dikuasai. Namun pada ketelitian Style Attendant dalam bekerja belum maksimal dikarenakan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam satu waktu sehingga penangaan suatu pekerjaan tidak sesuai dengan hasil yang diinginkan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pada indikator kualitas kerja Style Attendant kurang maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh ketelitian pada Style Attendant yang masih kurang maksimal dikarenakan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan. Walaupun dari segi penguasaan pekerjaan sudah baik dan sudah sesuai dengan standar. Hal ini juga diperkuat dari wawancara yang dilakukan dengan Supervisor yang menilai bahwa pada penguasaan pekerjaan yang dilakukan oleh Style Attendant sudah baik, hasil pekerjaan pun sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan namun pada ketelitian dari Style Attendant masih dinilai kurang maksimal sehingga Style Attendant perlu meningkatkan ketelitian saat menyelesaikan pekerjaannya.

2. Kuantitas Kerja

Hasil wawancara yang dilakukan kepada kedua Style Attendant mengenai adanya peran ganda terhadap target yang telah ditetapkan yaitu, Style Attendant satu menyatakan bahwa hal tersebut berdampak pada kualitas kebersihan kamar yang buruk dikarenakan banyaknya pekerjaan yang harus dikerjakan saat tingkat hunian kamar sedang tinggi sehingga semakin banyak pekerjaan yang harus diselesaikan sesuai dengan waktunya yang telah ditentukan. Contohnya seperti saat sedang membersihkan kamar dimana setiap karyawan dituntut untuk dapat membersihkan kamar sebanyak 20 kamar seorang diri. Hal tersebut dapat diselesaikan oleh Style Attendant namun tidak menjamin pekerjaan yang dihasilkan memuaskan karena setiap Style Attendant tidak hanya menangani kamar saja tetapi juga harus dapat menangani permintaan tamu, laundry tamu serta mengontrol area di setiap lantai yang didapatkan oleh masing-masing Style Attendant. Sedangkan Style Attendant dua menyatakan bahwa adanya target yang telah ditetapkan berdampak pada hasil pekerjaan yang kurang maksimal dikarenakan harus menyelesaikan semua pekerjaan ada di waktu yang bersamaan. Hal ini sama seperti pendapat Style Attendant satu bahwa sebagai Style Attendant harus dapat menyelesaikan semua pekerjaan dalam satu waktu seperti saat membersihkan kamar juga harus dapat menangani laundry tamu.

Jika dilihat dari beban kerja terhadap peran ganda yang terjadi di hotel WXY, kedua Style Attendant menilai bahwa beban kerja yang dipikul saat ini cukup berat. Dilihat dari tingkat kesulitan pekerjaan dinilai cukup sulit jika sebagai Style Attendant tidak pandai dalam memanfaatkan waktu yang ada. Namun hal ini kembali lagi kepada masing-masing karyawan dalam menghadapi suatu pekerjaan. Hal yang timbul dari adanya beban kerja yang

tinggi menurut kedua Style Attendant yaitu menurunnya kualitas kerja yang disebabkan oleh kelelahan fisik secara berlebihan akibat dari banyaknya pekerjaan yang ada, stres kerja juga akan terjadi apabila setiap karyawan tidak pandai mengatur suatu pekerjaan sehingga hasil dari pekerjaan tersebut kurang memuaskan.

Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa beban kerja yang dipikul oleh Style Attendant dikatakan cukup berat dikarenakan banyaknya pekerjaan yang dimiliki dan pada tingkat kesulitan pekerjaan dinilai cukup sulit jika tidak pandai dalam memanfaatkan waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pada indikator kuantitas kerja Style Attendant sudah baik walaupun beban kerja yang dimiliki oleh Style Attendant terbilang cukup berat namun tidak mengurangi rasa semangat Style Attendant dalam bekerja dan masih dapat ditangani dengan baik. Hal ini juga diperkuat dari wawancara yang dilakukan dengan Supervisor yang menilai bahwa beban kerja yang dipikul oleh Style Attendant saat ini terbilang cukup berat sehingga menimbulkan kelelahan yang berlebihan dan stress kerja. Namun walaupun beban kerja yang dipikul oleh Style Attendant saat ini cukup berat tidak mengurangi semangat Style Attendant dalam bekerja karena beban pekerjaan yang dimiliki masih dapat ditangani dengan baik.

3. Pemanfaatan Waktu

Hasil wawancara yang dilakukan kepada kedua Style Attendant mengenai pemanfaatan waktu. Menurut Style Attendant satu menyatakan bahwa untuk dapat menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu yaitu dengan mengerjakan pekerjaan yang paling penting terlebih dahulu dikerjakan secara teliti dan fokus pada waktu penyelesaian yang telah ditentukan. Sedangkan Style Attendant dua menyatakan bahwa dengan memanfaatkan waktu yang ada sebaik mungkin dan merencanakan mengenai mana pekerjaan yang diprioritaskan dan mana pekerjaan yang bisa dikerjakan nantinya sesuai dengan ketentuan waktu. Dilihat dari disiplin kerja kedua Style Attendant dapat mengerjakan pekerjaan secara disiplin dengan menyelesaikan semua pekerjaan secara cekatan sesuai dengan waktunya serta membuat tenggat waktu kepada diri sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan karena adanya tenggat waktu dapat mendorong mereka untuk bekerja secara disiplin. Kemungkinan dalam menunda pekerjaan menurut kedua Style Attendant sudah pasti ada namun sebagai Style Attendant harus dapat memilah dengan baik pekerjaan yang dapat ditunda dan mana pekerjaan yang harus diselesaikan segera.

Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa setiap karyawan selalu menyelesaikan pekerjaannya secara disiplin dan tepat waktu. Jadi dapat disimpulkan bahwa pada indikator pemanfaatan waktu Style Attendant sudah baik dikarenakan selalu menggunakan waktu secara efektif dan efisien dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini juga diperkuat dari wawancara yang dilakukan dengan Supervisor yang menilai bahwa ketika bekerja Style Attendant sudah melaksanakan tugas sesuai dengan waktu yang telah

ditentukan walaupun penundaan pekerjaan itu sering terjadi namun pekerjaan yang dikerjakan oleh Style Attendant tetap terselesaikan tepat pada waktunya.

Dari penjelasan yang telah dipaparkan mengenai masing-masing indikator dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja dari adanya peran ganda di hotel WXY dikatakan belum efektif, karena dari ketiga indikator tersebut terdapat satu indikator yang belum sesuai yaitu pada indikator kualitas kerja dimana ketelitian Style Attendant dalam bekerja masih kurang maksimal dikarenakan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam satu waktu. Sedangkan pada indikator kuantitas kerja sudah baik walaupun beban kerja yang dipikul cukup berat namun Style Attendant mampu menangani pekerjaan tersebut dengan baik. Pada indikator pemanfaatan waktu sudah baik karena Style Attendant mampu menggunakan waktu secara efektif dan efisien serta selalu menyelesaikan pekerjaan secara disiplin dan tepat waktu.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa peran ganda yang diemban oleh Style Attendant di Hotel WXY belum efektif. Hal ini terlihat dari indikator kualitas kerja yang masih kurang optimal, terutama dalam hal ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun, dari segi kuantitas kerja dan pemanfaatan waktu, kinerja Style Attendant sudah cukup baik. Meskipun beban kerja yang dihadapi cukup berat, mereka mampu menyelesaikan seluruh tugas dengan tepat waktu.

PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian lanjutan yang disarankan agar memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja Style Attendant seperti Pengembangan Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Kerja ini mungkin akan langsung berdampak pada perbaikan kualitas kerja yang menjadi perhatian dalam simpulan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada pihak-pihak terkait yang telah banyak membantu sampai artikel ini selesai

DAFTAR PUSTAKA

Aisyah, R. W., & Pristyadi, B. (2022). Makna Rangkap Jabatan dalam Pencapaian Produktivitas yang Optimal Pada PT Barito Sarana Karya Gresik. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(02), 142.

Alamsyah, R. (2019). Analisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di Hotel Utami Sidoarjo.

Apriliza, I., & Suryanto, A. (2022). Analisis Efektifitas dan Dampak Rangkap Jabatan dalam Operasionalisasi Pelayanan KSPPS Mitra Insan Mandiri Tasikmalaya. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, 1(02).
<https://jurnal.unsur.ac.id/JA/index>

Aziza, N. (2017). Jenis dan Pendekatan Penelitian.

- Darmayanti, A., & Budarsa, G. (2021). Peran Ganda Perempuan Bali di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Socius: Journal of Sociology Research and Education*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.24036/scs.v8i1.209>
- Dewi, P. D. N., Tirtawati, N. M., & Negarayana, I. B. P. (2022). Efektivitas Program Dana Hibah Pariwisata Bagi Industri Pariwisata Di Kabupaten Badung Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kepariwisata*, 21(2), 163–176.
- Diwyarthi, N. D. M. S. (2021). Pandemi Covid-19 dan Era Tatanan Kebiasaan Baru dalam Perspektif Psikologi Pariwisata. *Jurnal Kepariwisata*, 20(2), 159–166. <https://doi.org/10.30587/mahasiswamanajemen.v2i02.1847>
- Jurnal Pariwisata Indonesia*, 10(1), 1907–2457.
- Kholisa, N., & Psikologi, J. (2012). Hubungan Manajemen Waktu Dengan Efektivitas Kerja Karyawan. *Journal of Social and Industrial Psychology*,
- Liana, W., & Chemu, O. (2019). Peranan Room Attendant pada Operasional Pelayanan Housekeeping Department di Wyndham Opi Hotel Palembang.
- Luh, N., Mesha, B., Kusdi, M., Muhammad, R., & Riza, F. (2013). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan (Studi pada karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | (Vol. 6, Issue 2)*.
- Negarayana, I. B. P. (2021). Resiliensi Ekonomi Masyarakat Desa Wisata Penglipuran di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Kepariwisata*, 20(2), 144–158.
- Nugraha, Rosandi Ardi, & Nurhayati. (2016). Upaya Keselamatan, dan Keamanan Kerja (K3) Terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping Di Hotel Millennium Jakarta (Vol. 9, Issue 2).
- Pitanatri, P. D. S., Damanik, J., Mustofa, K., & Wijono, D. (2022). Do They Care?: Looking into Flashpacker's Accommodation Preferences in Bali Post Covid-19. *International Academic Conference on Tourism (INTACT)" Post Pandemic Tourism: Trends and Future Directions"(INTACT 2022)*, 20–36.
- Putri, A. R., & Kristiutami, Y. P. (2016a). Pelayanan Housekeeping dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di Grandia Hotel Bandung. In *Konferensi Nasional Ilmu Sosial & Teknologi (KNiST) Maret*.
- Rahmadan, Muhammad D. (2021). Metode Penelitian.

- Sholichah, A. M., & Hidayati, R. A. (2023). Analisis Dampak Rangkap Jabatan Terhadap Efektivitas Kerja di PT. YYY. *Journal of Management and Creative Business (JMCBUS)*, 1(1).
- Suryani, P., Cahyono, Y., Utami, B. D., Tinggi, S., Putra, I. E., & Indonesia, P. (2020). Pengaruh Motivasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja pada Karyawan bagian produksi Di PT Tuntex Garment Indonesia. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 1(1)
- Utama Putra, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Housekeeping Department Hotel Lor In Surakarta.
- Wahjono S.I.(2022) Struktur Organisasi.
<https://www.researchgate.net/publication/359993516>
- Widahartana, I. P. E. (2021). Strategi manajemen risiko pada bisnis perjalanan di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Kepariwisata*, 20(2), 124-133.
- Witarsana, I. G. A. G., Yasa, N. N. K., Sukaatmadja, I. P. G., & Surya, I. B. K. (2022). Model Peningkatan Kinerja Hotel Berbintang Lima Pasca Pandemi Covid-19 di Bali.
- Witarsana, I., Yasa, N. N. K., Sukaatmadja, I. P. G., & Surya, I. B. K. (2022). The Antecedent Factors for Distribution of Improving Hotel Performance During Covid-19: Evidence from Five-Star Hotels in Bali-Indonesia. *Journal of Distribution Science*, 20(7), 11-22.
- Wulandari, utari. (2019). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas. *Jurnal Publik Reform UNDHAR Medan*
- Yana Diana. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Departement Pada Hotel Bintang Lagoon Resort. *Jurnal Manajemen Tools*, 11(2)