



## **Beban Kerja *Front Desk Agent* pada Masa *New Normal* di TRC Bali**

**Netrina Putri Alfareda Palla<sup>1</sup>, I Wayan Seniartha<sup>2\*</sup>, Anak Agung Istri Ratna Sari Wulan<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Bali  
Jalan Dharmawangsa, Kampil, Nusa Dua, Kabupaten Badung

E-mail: <sup>2\*</sup>seniartha@ppb.ac.id, <sup>3</sup>ratna@ppb.ac.id

\*Corresponding author

### **ABSTRACT**

This study is about the workload of Front Desk Agents during the new normal period at TRC Bali, to know how the workload of Front Desk Agents during the new normal period at TRC Bali. The data of this research were obtained through interview and observation techniques, with the data analysis used was quantitative descriptive technique. With the theory put forward by Moekijat regarding Work Load Analysis and Mangkunegara regarding Work Force Analysis. The results of the analysis show that the workload of front desk agents during the new normal period is high. The workload analysis of 8.98 was rounded up to 9 people, and the work force analysis of 9.14 and rounded up to 9 people. From these calculations, it can be seen that the number of front desk agents is 9 people, while in reality there are only 4 people. Suggestions from the authors related to this research are to calculate the workload clearly and well and add a workforce of 5 people so that the front desk agent does not have an overload of work so that they can provide maximum service.

### **Keywords:**

*workload, front desk agent, new normal*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini mengenai beban kerja Front Desk Agent pada masa new normal di TRC Bali, dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana beban kerja Front Desk Agent pada masa new normal di TRC Bali. Data penelitian ini diperoleh melalui teknik wawancara dan observasi, dengan analisis data yang digunakan adalah teknik deskriptif kuantitatif. Dengan teori yang dikemukakan oleh Moekijat mengenai analisis beban kerja dan Mangkunegara mengenai analisis kebutuhan tenaga kerja. Hasil analisis menunjukkan bahwa beban kerja front desk agent pada masa new normal adalah tinggi. Analisis beban kerja 8,98 dibulatkan menjadi 9 orang, dan analisis kebutuhan tenaga kerja mendapatkan hasil 9,14 dan dibulatkan menjadi 9 orang. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa jumlah front desk agent senyatanya dibutuhkan sebanyak 9 orang, sedangkan pada kenyataannya hanya terdapat 4 orang. Saran dari penulis terkait dengan penelitian ini adalah dengan melakukan perhitungan beban kerja dengan jelas dan baik dan melakukan penambahan tenaga kerja sejumlah 5 orang agar front desk agent tidak mempunyai kelebihan beban kerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

**Kata kunci:**

beban kerja, front desk agent, new normal

**1. PENDAHULUAN**

Bali yang terkenal dengan julukan pulau dewata, masih menjadi destinasi favorit bagi turis nusantara maupun mancanegara hingga saat ini. Hal ini ada hubungannya dengan Bali yang merupakan salah satu destinasi pariwisata terbaik di dunia, dan dapat dibuktikan dengan seringnya pulau kecil ini menerima penghargaan sebagai destinasi terbaik sekelas nasional maupun internasional. Penghargaan terbaru yang dapat diraih Bali adalah penghargaan “Destinasi Pariwisata Terbaik Asia 2020” versi *Tripadvisor* pada bulan Agustus 2020 dan “Destinasi Tujuan Wisata Dunia Terfavorit” di *PVK Award 2020* pada bulan Desember 2020. Keunikan budaya, kekayaan flora dan fauna, keindahan alam dan lautnya, serta keramahan penduduknya menjadi nilai unggul mengapa Bali begitu dicintai sebagai tempat tujuan pariwisata dunia. Sudah menjadi hal yang lazim setiap membicarakan pariwisata akan diingatkan dengan pulau kecil di selatan Indonesia dengan beragam keunikan yang dimilikinya, yaitu Bali. Namun belakangan ini di masa sekarang tepatnya pasca pandemi *COVID-19* pariwisata di Indonesia mengalami penurunan. Pandemi *COVID-19* yang merupakan wabah global yang terjadi di seluruh dunia dan diidentifikasi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (*WHO*), menjadi kejutan besar bagi pariwisata Indonesia.

*World Health Organization (WHO)* menjelaskan bahwa pandemi dinyatakan ketika penyakit baru menyebar di seluruh dunia melampaui batas. Virus ini sangat mudah menular dan cara penularan utama penyakit ini adalah melalui tetesan kecil (*droplet*), droplet ini terlalu berat sehingga dengan cepat jatuh dan menempel ke segala permukaan, dan akan menular jika seseorang menyentuh permukaan yang sudah terkontaminasi tersebut lalu menyentuh area wajah. Karena penyebaran yang begitu cepat membuat beberapa negara memberlakukan *lockdown*, di mana jika di Indonesia disebut dengan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang diberlakukan pada tahun 2020.

Pemberlakuan PSBB telah diatur pada Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 yang mengatur pembatasan sosial berskala besar sebagai respons terhadap pandemi *Covid-19*, yang memungkinkan pemerintah daerah untuk membatasi pergerakan orang dan barang masuk dan keluar dari daerah masing-masing asalkan mereka telah mendapat izin dari kementerian terkait. Pembatasan kegiatan yang dilakukan paling sedikit meliputi sekolah diliburkan dan tempat kerja, kegiatan keagamaan, dan/atau pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum. Tabel berikut ini menunjukkan adanya penurunan jumlah kedatangan wisatawan ke Bali:

**Tabel 1: Data Jumlah Kedatangan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara ke Bali, Periode: Tahun 2018-2020**

Tahun	Jumlah Wisatawan	
	Nusantara	M mancanegara
2018	9.757.991	6.070.473
2019	10.545.039	6.275.210
2020	4.596.157	1.069.473

[Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali  
Tahun 2018-2020 (data diolah)]

Pada Tabel 1, menunjukkan bahwa jumlah kedatangan wisatawan nusantara dan mancanegara ke Bali tahun 2018 hingga 2020 mengalami perubahan. Data terbanyak terjadi pada tahun 2019, yaitu tahun di mana sebelum pandemi terjadi dengan jumlah 10.545.039 wisatawan nusantara dan 6.275.210 wisatawan mancanegara. Sedangkan data terendah terjadi pada tahun 2020, tahun di mana pandemi sudah terjadi dengan jumlah 4.596.157 wisatawan nusantara dan 1.069.473 wisatawan mancanegara.

Pemerintah khususnya Komite Penanganan Covid-19 dan pemulihan ekonomi nasional mengumumkan bahwa Indonesia sekarang telah bergerak menuju masa adaptasi kebiasaan baru. Adaptasi kebiasaan baru merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dimasa kenormalan baru dimana hal ini bukan berarti kembali ke kehidupan normal dan melakukan segala aktivitas sama seperti sebelum pandemi akan tetapi melakukan kegiatan sehari-hari baik dalam kehidupan sehari-hari, di lingkungan kerja maupun pada aktivitas lainnya dengan mematuhi protokol kesehatan yang diberlakukan oleh pemerintah demi menjaga dan membatasi penyebaran Virus Covid 19 tidak terkecuali pada industri Pariwisata khususnya pada jasa akomodasi.

Dalam membangkitkan kembali usaha-usaha pariwisata dan ekonomi kreatif Kemenparekraf (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif) mendorong penerapan protokol kesehatan berbasis sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Healthy, Safety, dan Environment Sustainability*), diberikan kepada usaha pariwisata, usaha/fasilitas lain yang telah dinyatakan memenuhi standar verifikasi serta akan mendapatkan label "*I Do Care*". yaitu proses pemberian sertifikat kepada usaha pariwisata, destinasi pariwisata, dan produk pariwisata lainnya untuk memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan.

Di era globalisasi ini, persaingan perusahaan semakin tinggi dan semakin kompleks sehingga perusahaan dituntut untuk memperbaiki hal-hal yang terkait dalam setiap perusahaan dan lebih responsive agar terus bertahan dan terus berkembang, dalam hal itu setiap perusahaan diharapkan sumber daya manusianya agar dapat melakukan inovasi, dan kreatifitas tinggi dalam mengembangkan perusahaannya.

Sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam sebuah organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibentuk berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Selain itu, sumber daya manusia juga merupakan faktor penentu jalannya suatu organisasi dalam mencapai keberhasilan atau tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam sebuah organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibentuk berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Selain itu, sumber daya manusia juga merupakan faktor penentu jalannya suatu organisasi dalam mencapai keberhasilan atau tujuan organisasi (Dikriansyah, 2018).

Sumber daya manusia dituntut untuk dapat memperlihatkan hasil kerja yang baik dalam perusahaan, sumber daya manusia merupakan unsur

terpenting. Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, instansi/perusahaan tidak akan berjalan. Karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi, oleh karena itu hendaknya dari instansi perusahaan itu sendiri memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan. Dan yang berperan sebagai sumber daya manusia disini ialah pegawai, pegawai merupakan asset utama organisasi dan mempunyai peran yang strategis di dalam organisasi yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas organisasi (Dikriansyah, 2018).

Usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai, diantaranya adalah dengan memperhatikan beban kerja, baik itu beban kerja fisik maupun beban kerja mental. Untuk mencapai kinerja yang maksimal pentingnya instansi memperhatikan kondisi sumber daya manusianya karena tubuh manusia dirancang untuk dapat melakukan aktivitas pekerjaan sehari-hari dengan ketentuan massa otot yang bobotnya hampir lebih dari separuh berat tubuh, memungkinkan manusia untuk dapat menggerakkan tubuh dan melakukan pekerjaan.

Pemberian beban kerja yang efektif, instansi dapat mengetahui sejauh mana karyawannya dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja instansi itu sendiri, karena beban kerja sangat penting bagi sebuah instansi. Beban aktivitas satuan organisasi atau beban kerja masing-masing pejabat atau pegawai hendaknya merata sehingga dapat dihindarkan adanya satuan organisasi yang terlalu banyak aktivitasnya dan ada satuan organisasi terlalu sedikit aktivitasnya demikian pula dapat dihindarkan adanya pejabat atau pegawai yang terlalu bertumpuk-tumpuk tugasnya dan ada pejabat atau pegawai yang sedikit beban kerjanya sehingga Nampak terlalu banyak menganggur

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandang obyektif dan subyektif. Hart and Staveland (dalam Wikipedia, 2008) mendefinisikan beban kerja sebagai berikut : “the perceived relationship between the amount of mental processing capability or resources and the amount required by the task”(Dhini Rama Dhania, 2010).

TRC Bali merupakan hotel seluas 12, 7 hektar yang berlokasi di Jalan Sawangan Lot III Nusa Dua, dan terbagi menjadi dua area utama yaitu area *upper cliff* dan *lower cliff* serta memiliki pantai khusus yang hanya diperuntukkan tamu hotel saja. Penawaran lokasi yang strategis karena hanya berjarak 30 menit dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, 5 menit dari ITDC, destinasi wisata lainnya yaitu Pantai Geger, Pantai Sawangan, dan Garuda Wisnu Kencana Cultural Park. Hal ini yang menjadi keunggulan bagi TRC Bali.

Dalam operasionalnya hotel ini memiliki beberapa departemen yang memiliki perannya masing-masing, yaitu *housekeeping department* bertugas memelihara seluruh area hotel, *f&b department* bertugas menangani semua makanan dan minuman hingga proses penyajiannya, *human resources department* bertugas mengelola sumber daya manusia, dan *accounting department* yang berhubungan dengan masalah keuangan hotel. *Front office department* bertugas menjalankan proses *check-in* dan *check-out* yang terbagi

dalam 9 seksi, yaitu *guest service call*, *manager on duty*, *front desk agent*, *loyalty (guest recognition)*, *butler*, *conciierge*, *meeting point (buggy)*, *airport representative* dan *bellman*. masing-masing seksi tersebut memiliki peranan dalam pengoperasian hotel setiap harinya. *Front desk agent* di hotel ini merupakan seksi dimana proses *check in* dan *check out* berlangsung, serta memberikan berbagai informasi baik mengenai fasilitas kamar dan fasilitas hotel lainnya.

*Front desk agent* yang bekerja di TRC Bali memiliki latar belakang pendidikan, usia, jenis kelamin, dan lama bekerja yang berbeda-beda. Tabel 2 menunjukkan data mengenai jumlah tenaga kerja berdasarkan latar belakang pendidikan, usia, jenis kelamin, dan lama bekerja *front desk agent* di TRC Bali.

**Tabel 2: Karakteristik *Front Desk Agent* di TRC Bali  
Periode: Desember 2020-Juni 2021**

No	Deskripsi	Jumlah
1	Jenis Kelamin	
	a) Laki-laki	2
	b) Perempuan	2
	Total	4
2	Umur	
	a) 22-25 Tahun	2
	b) 26-29 Tahun	1
	c) 30-34 Tahun	1
	Total	4
3	Latar Belakang Pendidikan	
	a) SMA/SMK	1
	b) D3	1
	c) S1	2
	Total	4
4	Lama Bekerja	
	a) 1-2 Tahun	1
	b) 3-5 Tahun	1
	c) 6-10 Tahun	2
	Total	4

[Sumber: *Human Resources Department* (data diolah)]

Pada Tabel 2, menunjukkan bahwa jumlah *front desk agent* di TRC Bali adalah 4 orang, yang terdiri dari 2 orang laki-laki dan 2 orang perempuan. Rata-rata umur petugas *front desk agent* pada kondisi produktif yaitu umur 22-25 tahun sejumlah 2 orang, umur 26-29 tahun sejumlah 1 orang, dan 30-34 tahun sejumlah 1 orang. Dari segi latar belakang pendidikan, petugas *front desk agent* dengan latar belakang pendidikan SMA/SMK sejumlah 1 orang, D3 sejumlah 1 orang, dan S1 sejumlah 2 orang. Memiliki rata-rata pengalaman bekerja sebagai *front desk agent* cukup lama. Berdasarkan hal tersebut diharapkan *front desk agent* sudah memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan maksimal.

Dari pengamatan selama melaksanakan *daily worker* pada Desember 2020, serta diperkuat dengan hasil wawancara dengan 4 orang *front desk agent* terdapat beberapa perubahan yang terjadi pada seksi tersebut. Di masa *new normal* hotel memutuskan tidak memperpanjang kontrak dan merumahkan beberapa karyawannya, menyebabkan yang sebelumnya *front desk agent*

berjumlah 10 orang kini menjadi 4 orang. Keempat orang ini terbagi dalam 3 *shift* kerja tiap harinya, yaitu satu orang untuk *shift* pagi, satu orang untuk *middle shift* satu orang untuk *shift* sore serta satu orang *day off* (libur). Disamping itu hotel juga mengurangi jumlah PKL, sehingga beberapa tugas yang sebelumnya dibebankan kepada mahasiswa PKL kembali menjadi tugas *front desk agent*.

Tugas-tugas tersebut berupa melakukan inventaris terhadap seluruh peralatan kerja, mengerjakan laporan harian, mengantarkan *oshibory* dan *welcome drink*, mengantarkan tamu hingga ke kamar, dan tugas tambahan melakukan sterilisasi terhadap benda-benda di meja *front desk*. Tentu saja tugas-tugas ini belum termasuk tugas utama yang biasanya seorang *front desk agent* kerjakan, seperti melakukan proses *check-in* dan *check-out*, *update profile*, *closing*, dan sebagainya. Bertambahnya tugas yang diberikan membuat seorang *front desk agent* bekerja lebih hingga 2-3 jam dari jam operasional biasanya. Empat informan mengatakan bahwa pekerjaan seperti melakukan *update profile* dan mengerjakan report harian yang menjadi alasan mereka bekerja lembur, dan pekerjaan tersebut sudah menjadi *jobdesk* wajib mereka sehari-hari, sehingga harus diselesaikan pada hari yang sama.

Informan menambahkan pekerjaan seperti menangani keluhan dan *request* tamu termasuk banyak menyita waktu sehingga membuat pekerjaan pokok menjadi tertunda. Mereka juga mengatakan tidak seimbang jumlah karyawan yang kerja dengan tamu memberikan hasil pekerjaan yang tidak maksimal, maka untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan seorang *front desk agent* dengan beban kerja yang dimiliki, membuat penulis melakukan penelitian mengenai Beban Kerja *Front Desk Agent* Pada Masa *New Normal* di TRC Bali.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif yaitu menganalisa hasil wawancara yang dilakukan dengan empat *front desk agent* untuk mengetahui hasil dari penelitian beban kerja seorang *front desk agent* selama masa pandemi dengan menggunakan beberapa pertanyaan sehingga dapat ditarik kesimpulan. Pembahasannya mengacu pada teori yang dikemukakan oleh:

- 1) Moekijat (2008) tentang *work load analysis* untuk menentukan jumlah karyawan yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu beban kerja dalam jangka waktu tertentu.
- 2) Mangkunegara (2003:11), analisis kebutuhan tenaga kerja untuk memenuhi jumlah dan kualitas tenaga kerja yang dibutuhkan dalam satu unit organisasi. Jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Deskripsi Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara dengan empat *front desk agent* dengan Waktu yang tersedia untuk *front desk agent* setiap harinya dalam melakukan pekerjaan tersebut adalah 9 jam kerja (540 menit) dengan rincian 8 jam kerja (480 menit), dan 1 jam istirahat (60 menit). Bekerja selama 5 hari dan libur 2 hari dalam seminggu, yang di mana jika ditotalkan seorang *front desk agent* bekerja selama rata-rata 21 hari dalam sebulan. Adapun data-data yang diperlukan untuk menganalisis beban kerja antara lain:

- 1) Data Perbandingan Standar Waktu Kerja Dengan Waktu Kerja Senyatanya.
- 2) *Work Load Analysis*, terdapat beberapa bagian data (waktu lingkaran, waktu bukan lingkaran, waktu untuk menghilangkan kelelahan, waktu pribadi, perhitungan analisis beban kerja).
- 3) *Work Force Analysis*.

Dalam mengetahui jumlah waktu yang dipergunakan untuk menyelesaikan jabatan (pekerjaan yang dilakukan), yang terbagi menjadi empat yaitu: Waktu lingkaran yaitu waktu yang diperlukan *front desk agent* untuk bekerja dan sifatnya berulang selama satu shift kerja. Waktu lingkaran dalam kegiatan *front desk agent* melayani tamu *check-in*, *check-out*, mengantarkan *oshibory* dan *welcome drink*, serta mengantarkan tamu ke kamar. Masing-masing kegiatan tersebut memiliki waktu standar yang berbeda-beda, dapat dilihat pada tabel 3

**Tabel 3: Data Perbandingan Standar Waktu Kerja Dengan Waktu Kerja Senyatanya *Front Desk Agent* di The Ritz Carlton Bali**

No	Nama Pekerjaan	Standar Waktu yang diperlukan (menit)	Waktu Senyatanya (menit)
1	<i>Check-in</i>	8	10
2	<i>Check-out</i>	3	5
3	Mengantarkan <i>oshibory</i> dan <i>welcome drink</i>	3	3
4	Mengantarkan tamu ke kamar	10	15

[Sumber: Departemen Kantor Depan (data diolah)]

Pada Tabel 3, menunjukkan bahwa untuk melayani tamu *check-in* standar waktu yang ditetapkan adalah 8 menit sedangkan senyatanya *front desk agent* memerlukan waktu selama rata-rata 10 menit. Standar waktu untuk melayani tamu *check-out* adalah selama 3 menit, sedangkan senyatanya *front desk agent* memerlukan waktu selama rata-rata 5 menit. Dalam mengantarkan *oshibory* dan *welcome drink* memiliki waktu standar selama 3 menit. Waktu standar dalam mengantarkan tamu ke kamar rata-rata 10 menit, namun kenyataannya diperlukan waktu 15 menit, sehingga terjadinya kelebihan waktu selama 5 menit.

Jenis kegiatan *front desk agent* menggambarkan pekerjaan yang dilakukan oleh *front desk agent* selama waktu kerja, sedangkan volume kegiatan menunjukkan jumlah keseluruhan kegiatan tersebut dilakukan. Seperti pada saat *front desk agent* melayani tamu *check-in*, volume kegiatan yang dilakukan berdasarkan hasil wawancara dengan *front desk agent* adalah 97 angka ini menunjukkan jumlah kamar *check-in* secara keseluruhan. Dari jumlah keseluruhan tersebut hanya 75 kamar yang *front desk agent* layani proses *check-in*, sementara sisanya dilayani oleh seksi *butler* karena merupakan *villa*. Dari jenis kegiatan dan volume kegiatan tersebut kemudian di hitung waktu yang diperlukan oleh *front desk agent* untuk mengerjakan proses *check-in*. Setelah itu waktu yang diperlukan per unit kegiatan dikalikan dengan volume kegiatan sehingga diperoleh total waktu yang dibutuhkan *front desk agent* untuk mengerjakan seluruh kegiatan waktu lingkaran. Berikut merupakan Tabel 4 waktu lingkaran.

**Tabel 4: Waktu Lingkaran (*Cycle Time*) *Front Desk Agent* TRC Bali**

## Periode: Desember 2020-Juni 2021

No	Jenis Kegiatan	Volume Kegiatan	Waktu Diperlukan/unit kegiatan (menit)	Waktu (menit)
1	<i>Check-in</i>	75	10	750
2	<i>Check-out</i>	60	5	300
3	Mengantarkan <i>oshibory</i> dan <i>welcome drink</i>	97	3	291
4	Mengantarkan tamu ke kamar	75	15	1.125
Total				2.466

[Sumber: Departemen Kantor Depan TRC Bali (data diolah)]

Pada Tabel 4, menunjukkan kegiatan pertama dalam waktu lingkaran adalah menangani tamu *check-in* dan rata-rata jumlah *check-in* per hari adalah 75 kamar. Total waktu yang diperlukan untuk menangani tamu *check-in* pada periode penelitian adalah 750 menit. Kegiatan kedua dalam waktu lingkaran *front desk agent* adalah menangani tamu *check-out*. Rata-rata jumlah *check-out* adalah 60 kamar. Total waktu yang diperlukan untuk menangani proses *check-out* adalah 300 menit. Pada kegiatan ketiga, dalam waktu lingkaran *front desk agent* adalah mengantarkan *oshibory* dan *welcome drink* pada tamu, dan hanya memerlukan waktu rata-rata 3 menit. *Front desk agent* memerlukan total waktu sekitar 291 menit, dalam menyelesaikan pengantaran *oshibory* dan *welcome drink*. Kegiatan keempat, yaitu mengantarkan tamu ke kamar, dan rata-rata waktu yang diperlukan adalah 15 menit dengan volume kegiatan 75, jadi diperlukan total waktu sekitar 1.125 dalam mengantarkan tamu ke kamar.

Waktu lingkaran *front desk agent* memerlukan waktu rata-rata 2.466 menit. Waktu bukan lingkaran merupakan waktu yang dipergunakan oleh *front desk agent* untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang tidak berhubungan secara langsung dengan melayani tamu, antar lain: *briefing*, mempersiapkan area kerja, melakukan sterilisasi peralatan kerja, mengerjakan laporan harian termasuk dengan inventaris peralatan kerja, melakukan *update* terhadap *profile* tamu, berkoordinasi dengan *front desk lainnya*, serta mengangkat telfon terkait dengan operasional. Adapun rincian waktu dalam satu harinya, dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

**Tabel 5: Waktu Bukan Lingkaran (Non Cycle Time) Front Desk Agent TRC Bali Periode: Desember 2020- Juni 2021**

No	Jenis Kegiatan	Volume Kegiatan	Waktu diperlukan/unit kegiatan (menit)	Waktu (menit)
1	<i>Briefing</i> bersama FOM, <i>Duty Manager</i> , dan perwakilan masing-masing seksi pada departemen kantor depan	1	30	30
2	Mempersiapkan area kerja	1	5	5

3	Melakukan sterilisasi peralatan kerja tiap 2 jam	4	5	20
4	Mengerjakan laporan harian ( <i>Arrival, Credit Limit, Departure Email, Bucket Checklist</i> , dan <i>Inventaris Oshibory</i> )	5	8	40
5	Melakukan <i>update profil</i> tamu pada sistem	97	3	291
6	Berkoordinasi dengan <i>front deks agent</i> lainnya	10	3	30
7	Mengangkat telepon terkait dengan operasional	30	3	90
Total				506

[Sumber: Departemen Kantor Depan TRC Bali (data diolah)]

Pada Tabel 5, menunjukkan kegiatan waktu bukan lingkaran *front desk agent* diwajibkan untuk mengikuti *briefing* 1 kali dalam satu shift kerja sebelum melakukan pekerjaannya. Selain *briefing*, *front desk agent* memerlukan waktu untuk mempersiapkan area kerja, melakukan sterilisasi peralatan kerja tiap 2 jam sekali, mengerjakan laporan harian, melakukan *update profile*, berkoordinasi dengan *front desk agent* lainnya, dan mengangkat telepon terkait dengan operasional. Total waktu yang diperlukan oleh *front desk agent* di TRC Bali dalam menyelesaikan kegiatan waktu bukan lingkaran (*non cycle time*) sebanyak 506 menit per hari.

Waktu untuk menghilangkan kelelahan (*Fatigue Time*) selama waktu bekerja, karena kondisi manusia tidak tetap kuat seperti waktu pertama mereka bekerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan *front desk agent* di TRC Bali dapat dilihat pada Tabel 6 berikut:

**Tabel 6: Waktu Untuk Menghilangkan Kelelahan (*Fatigue Time*) *Front Desk Agent* TRC Bali Periode: Desember 2020-Juni 2021**

No	Jenis Kegiatan	Volume Kegiatan	Waktu diperlukan/unit kegiatan (menit)	Waktu (menit)
1	Waktu istirahat sejenak untuk memulihkan tenaga	12	5	60
Total				60

[Sumber: Departemen Kantor Depan TRC Bali (data diolah)]

Pada Tabel 6, menunjukkan total waktu kelelahan (*Fatigue Time*) seluruh *front desk agent* sebanyak 60 menit atau sekitar 15 menit per satu orang *front desk agent* dikarenakan setiap *front desk agent* memerlukan tiga kali waktu istirahat sejenak untuk memulihkan tenaga yang dilakukan masing-masing *front desk agent* selama 5 menit. Waktu yang digunakan oleh *front desk agent* di TRC Bali untuk keperluan pribadi seperti ke toilet dan berhias untuk menjaga penampilan agar tetap terlihat rapi dapat dilihat pada Tabel 7.

**Tabel 7: Waktu Pribadi (*Personel Time*) *Front Desk Agent* TRC Bali Periode: Desember 2020-Juni 2021**

No	Jenis Kegiatan	Volume Kegiatan	Waktu diperlukan/unit kegiatan	Waktu (menut)
1	Ke Toilet	16	5	80
2	Berhias	8	5	40
Total				120

[Sumber: Departemen Kantor Depan TRC Bali (data diolah)]

Pada Tabel 7, menunjukkan waktu kegiatan pribadi (*personel time*) *front desk agent* di TRC Bali total waktu yang diperlukan untuk ke toilet sebanyak 80 menit atau 20 menit per *front desk agent*. Setiap *front desk agent* di TRC Bali memerlukan empat kali pada satu *shift* kerja untuk pergi ke toilet dan waktu yang diperlukan adalah 5 menit per orangnya. Selain itu, setiap *front desk agent* juga memerlukan waktu dua kali untuk berhias kembali merapikan *personal grooming*, dan waktu yang diperlukan adalah 5 menit per orang. Jadi, berdasarkan seluruh data mengenai waktu lingkaran (*cycle time*), waktu bukan lingkaran (*noncycle time*), waktu kelelahan (*fatigue time*), waktu keperluan pribadi (*personel time*) total waktunya adalah  $2.466+506+60+120= 3.152$  menit.

### 3.2. Pembahasan

#### Analisis Beban Kerja (*Work Load Analysis*)

Dengan menggunakan analisis beban kerja maka dapat diketahui jumlah tenaga kerja yang seharusnya dibutuhkan pada periode yang bersangkutan. Total beban kerja (*total man per hours*) dengan mengalikan total waktu kerja dengan jumlah hari sepanjang waktu penelitian. Sedangkan jumlah jam kerja per orang (*man hours per unit*) dapat dengan mengalikan jam kerja dengan hari kerja sebenarnya pada periode Desember 2020-Juni 2021, berikut merupakan kalender kerja di TRC Bali.

**Tabel 8: Kalender Kerja di TRC Bali  
Periode: Desember 2020-Juni 2021**

No	Keterangan	Jumlah Hari
1	Jumlah hari pada periode penelitian	212
2	Hari Libur ( <i>Day Off</i> )	62
3	Cuti ( <i>Annual Leave</i> )	7
4	Hari Libur Nasional ( <i>Public Holiday</i> )	14
5	Hari Kerja Sebenarnya	155

[Sumber: *Human Resources Department* TRC Bali (data diolah)]

Pada Tabel 8, menunjukkan jumlah hari pada periode penelitian Desember 2020 sampai Juni 2021 berjumlah 212 hari. Namun, jumlah hari kerja sebenarnya yang semestinya dijalani oleh *front desk agent* di TRC Bali adalah 155 hari. Karena masing-masing *front desk agent* selama waktu penelitian berlangsung berhak mendapatkan libur sebanyak 2 hari libur setiap minggunya atau 62 hari setiap bulannya, 7 hari cuti, dan 14 hari libur nasional. Total waktu yang digunakan oleh seluruh *front desk agent* di TRC Bali dalam satu hari selama waktu penelitian adalah 3.152 menit. Sedangkan total waktu yang dimiliki oleh *front desk agent* adalah  $155 \text{ hari} \times 480 \text{ menit} = 74.400$  menit. Berikut perhitungan analisis beban kerja *front desk agent* TRC Bali.

$$\begin{aligned} \text{Total Man per Hours} &= \text{Total Waktu Kerja} \times \\ &\quad \text{Jumlah Hari Penelitian} \\ &= 3.152 \times 212 \\ &= 668.224 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Man Hours per Unit} &= \text{Hari Kerja Sebenarnya} \times \\ &\quad \text{Jumlah Waktu Kerja Per Shift} \\ &\quad \text{Kerja} \\ &= 155 \times 480 \\ &= 74.400 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Work Load Analysis} &= \frac{\text{Total Man per Hours}}{\text{Man Hours per Unit}} \\ &= \frac{668.224}{74.400} \\ &= 8,98 \text{ dibulatkan menjadi } 9 \\ &\quad \text{orang} \end{aligned}$$

Sesuai dengan perhitungan analisis beban kerja tersebut menunjukkan bahwa dengan jumlah beban kerja sebanyak 668.224 selama periode penelitian berlangsung, maka *front desk agent* yang dibutuhkan di TRC Bali adalah sebanyak 9 orang.

### Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja (*Work Force Analysis*)

Dalam suatu perusahaan jumlah tenaga kerja atau *front desk agent* yang bekerja tidak selalu sama, ketidakhadiran *front desk agent* dapat terjadi karena berbagai alasan seperti sakit, ijin karena ada keperluan ataupun alasan yang lainnya. Selain itu terjadi pula adanya kemungkinan penambahan atau pengurangan karyawan untuk alasan tertentu. Hal ini menyebabkan faktor ketidakhadiran dan perputaran karyawan patut diperhitungkan untuk mengetahui jumlah karyawan yang sebenarnya dibutuhkan.

Tingkat ketidakhadiran *front desk agent* di TRC Bali periode masa penelitian Desember 2020 sampai Juni 2021 dapat dilihat pada Tabel 9.

**Tabel 9: Jumlah Tidak Hadir Di TRC Bali  
Periode: Desember 2020-Juni 2021**

Bulan	Jumlah Karyawan	Hari Kerja	Total Hari Kerja	Total Hadir	Total Tidak Hadir
Desember 2020	4	23	92	91	0
Januari 2021	4	23	92	91	0
Februari 2021	4	20	80	78	1
Maret 2021	4	23	92	91	0
April 2021	4	22	88	87	0
Mei 2021	4	23	92	91	0
Juni 2021	4	22	88	87	0
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>156</b>	<b>624</b>	<b>616</b>	<b>1</b>

[Sumber: *Human Resources Department* TRC Bali (data diolah)]

Pada Tabel 9, menunjukkan presentase ketidakhadiran *front desk agent* di TRC Bali, yaitu selama periode penelitian menunjukkan jumlah karyawan tetap dari bulan Desember 2020 sampai bulan Juni 2021. Jumlah hari kerja pada bulan Desember 2020, Januari 2021, Maret 2021 dan Mei 2021 menunjukkan angka yang sama yaitu 23 hari, lalu pada bulan Februari 2021 menunjukkan angka 20 hari, serta bulan April dan Juni 2021 menunjukkan angka 22 hari. Total hari kerja pada bulan Desember 2020, Januari 2021, Maret 2021 dan Mei 2021 menunjukkan angka yang sama yaitu 92 hari, lalu pada bulan Februari 2021 menunjukkan angka 80 hari, serta bulan April dan Mei 2021 menunjukkan angka 88 hari. Total kehadiran karyawan bekerja yaitu 616 hari dan total ketidakhadiran karyawan yaitu 1 hari. Menurut data pada Tabel 3.7 maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \% \text{Absen} &= \frac{\text{Hari Kerja Yang Hilang} \times 100\%}{\text{Hari Karyawan Bekerja} + \text{Hari Karyawan Tidak Bekerja}} \\ &= \frac{1 \times 100\%}{616 + 1} \\ &= 0,16 \end{aligned}$$

Selama bulan Desember 2020-Juni 2021 tidak terjadi perputaran *front desk agent* baik yang masuk maupun yang keluar. Jadi, presentase tingkat perputaran *front desk agent* dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \% \text{Perputaran Tenaga Kerja} &= \frac{\text{Jumlah Pergantian Karyawan} \times 100\%}{\text{Jumlah Karyawan Periode Tertentu}} \\ &= \frac{0 \times 100\%}{4} \\ &= 0\% \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas maka senyatanya pada periode penelitian jumlah *front desk agent* yang dibutuhkan dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Work Force Analysis} &= \text{Work Load Analysis} + \text{Absenteeism} + \text{Labour Turn Over} \\ &= 8,98 + 0,16 + 0 \\ &= 9,14 \text{ dibulatkan menjadi } 9 \text{ orang} \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa jumlah *front desk agent* senyatanya dibutuhkan di TRC Bali adalah sebanyak 9 orang. Sedangkan pada kenyataannya hanya terdapat 4 orang *front desk agent*, dari kekurangan tenaga kerja ini menyebabkan tenaga kerja yang ada harus bekerja melebihi standar waktu yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan.

#### 4. KESIMPULAN

Petugas *front desk agent* di TRC Bali pada periode penelitian yaitu Desember 2020 sampai Juni 2021 sebanyak 4 orang. Berdasarkan hasil

penelitian yang telah dilakukan beban kerja senyatanya yang dilakukan oleh *front desk agent* untuk menyelesaikan pekerjaan berdasarkan seluruh data mengenai waktu lingkaran (*cycle time*), waktu bukan lingkaran (*noncycle time*), waktu kelelahan (*fartigue time*), waktu keperluan pribadi (*personel time*) adalah sejumlah 3.152 menit setiap harinya per *front desk agent*. Akan tetapi standar waktu yang ditetapkan adalah 8 jam kerja atau 480 menit tiap harinya. Sehingga terjadi kekurangan tenaga kerja dan kelebihan beban kerja.

Total beban kerja untuk 4 orang petugas *front desk agent* selama periode penelitian menurut perhitungan analisis beban kerja (*work load analysis*) dan analisis kebutuhan tenaga kerja (*work force analysis*) mendapatkan hasil yang hampir sama yaitu analisis beban kerja 8, 98 dibulatkan menjadi 9, dan analisis kebutuhan tenaga kerja mendapatkan hasil 9, 14 dan dibulatkan menjadi 9 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil kedua perhitungan tersebut terjadi kekurangan tenaga kerja *front desk agent* TRC Bali sejumlah 5 orang, di mana jumlah *front desk agent* saat ini 4 orang dan jumlah senyatanya *front desk agent* yang dibutuhkan di TRC Bali adalah 9 orang.

Dari kesimpulan disarankan bahwa melakukan perhitungan beban kerja dengan jelas dan baik agar sesuai dengan jumlah staf *front desk agent* dan beban kerja yang diberikan. Sehingga *front desk agent* tersebut tidak mempunyai kelebihan beban kerja, dan mereka dapat bekerja dengan maksimal dalam artian menuntaskan tepat waktu, pekerjaan apa yang sesuai dengan ruang lingkup karyawan tersebut. Melakukan penambahan tenaga kerja sejumlah 5 orang sebagai *front desk agent* dengan kriteria yang memadai seperti tingkatan pendidikan, pengetahuan, keahlian dan pengalaman bekerja yang baik. Melakukan penambahan tenaga kerja dapat dilakukan dengan mengadakan kerjasama dengan pihak lain seperti institusi pendidikan khususnya di bidang perhotelan mengenai perekrutan *daily worker* dan *training* atau magang. Perlu adanya penambahan tenaga dengan mengadakan proses *rolling* dari departemen lain yang masih ada hubungannya dengan departemen kantor depan. Melakukan perekrutan karyawan baru dengan memberikan informasi di media elektronik dan media cetak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Damanik, J & Weber, H. 2006. *Perencanaan Ekowisata (Ed.1.)*. Yogyakarta: Andi.
- Dhini Rama Dhanika. (2010). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan (Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*, 1(1), 15–23.
- Dikriansyah, F. (2018). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar. In *Biomass Chem Eng* (Vol. 3, Issue 2). <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127> %0A<http://publicacoes.cardiol.br/portal/ijcs/portugues/2018/v3103/pdf/3103009.pdf> %0A[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-75772018000200067&lng=en&tlng=](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-75772018000200067&lng=en&tlng=)
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Reflika Aditama.

- Moekijat. 2008. *Analisis Jabatan*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Nur, Indriantono dan Bambang Supomo. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Palla, Netrina Putri Alfareda. 2019. *Laporan Praktik Kerja Nyata di Hotel The Ritz Carlton*. Nusa Dua: Politeknik Pariwisata Bali.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2014. *Pengantar Industri Pariwisata: Tantangan & Peluang Bisnis Kreatif*. Yogyakarta: Penerbit Buku Deepublish.
- Anonim. 2016, Oktober 28. KKBI Daring. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>. Diakses pada 20 Juli 2021 : Pukul 22.03 WITA.
- Anonim. 2020. *Kenormalan Baru*. [https://id.wikipedia.org/wiki/Kenormalan\\_baru](https://id.wikipedia.org/wiki/Kenormalan_baru). Diakses pada 22 Juli 2021: Pukul 10.00 WITA.
- Anonim. 2020. *Pertanyaan Dan Bantuan*. <https://chse.kemendikbud.go.id/bantuan#pendaftaran>. Diakses pada 22 Juli 2021: Pukul 10.25 WITA.
- Anonim. 2021. *Jumlah Wisatawan Asing ke Indonesia dan Bali, 1969-2020*. <https://bali.bps.go.id/statictable/2018/02/09/28/banyaknya-wisatawan-mancanegara-ke-bali-dan-indonesia-1969-2020.html>. Diakses pada 21 Juli 2021: Pukul 01.05 WITA.
- Anonim. 2021. *Kunjungan Wisatawan Domestik ke Bali per Bulan, 2004-2020*. <https://bali.bps.go.id/statictable/2018/02/09/29/banyaknya-wisatawan-domestik-bulanan-ke-bali-2004-2020.html>. Diakses pada 21 Juli 2021: Pukul 01.01 WITA.
- Anonim. 2021. *Pandemi Covid-19*. [https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi\\_Covid19](https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_Covid19). Diakses pada 21 Juli 2021: Pukul 00.10 WITA.
- Dewi, Retia Kartika. 2020. *Mengenal Apa Itu PSBB, Aturan, Daerah yang Menerapkan hingga Sanksinya*. <https://www.kompas.com/tren/read/2020/04/14/093800065/mengenal-apa-itu-psbb-aturan-daerah-yang-menerapkan-hingga-sanksinya>. Diakses pada 21 Juli 2021: Pukul 00.15 WITA.
- Pane, Merry Dame Cristy. 2021. *Covid-19*. <https://www.alodokter.com/covid-19>. Diakses pada 22 Juli 2021: Pukul 11.00 WITA.
- Putranto, Terawan Agus. 2020. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) Di Tempat Kerja Perkantoran Dan Industri Dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha Pada Situasi Pandemi*. [http://www.hukor.kemkes.go.id/uploads/produk\\_hukum/KMK\\_No\\_\\_HK\\_01\\_07-MENKES-328-2020\\_ttg\\_Panduan\\_Pencegahan\\_Pengendalian\\_COVID-19\\_di\\_Perkantoran\\_dan\\_Industri.pdf](http://www.hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/KMK_No__HK_01_07-MENKES-328-2020_ttg_Panduan_Pencegahan_Pengendalian_COVID-19_di_Perkantoran_dan_Industri.pdf). Diakses pada 22 Juli 2021: Pukul 11.30 WITA.

Rachmatullah, Ilham. 2020. *Bali Sabet Penghargaan Destinasi Terbaik Asia 2020 Kalahkan Phuket.*  
<https://travel.okezone.com/read/2020/09/11/406/2276036/bali-sabet-penghargaan-destinasi-terbaik-asia-2020-kalahkan-phuket>. Diakses pada 20 Juli 2021: Pukul 23.54 WIT