

ANALISIS BEBAN KERJA KARYAWAN LAUNDRY X HOTEL BATAM

Davina Almuhtada
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

Okki Kurnia
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
okki@btp.ac.id

Andri Wibowo
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
andreewibowo.pku85@gmail.com

ABSTRACT

Workers who do work beyond their capabilities or exceed their capacity are called workload. The main factor that causes workload is that when we are working we are faced with various kinds of work problems that are not resolved or there is no solution to solve these problems. One of the problems that occurred at Hotel This research uses a qualitative method design with a case study approach. The results of this research were obtained using in-depth interview techniques with informants in the form of direct observation and when the data had been collected it was then analyzed. This analysis itself focuses on the workload experienced by X Hotel Batam laundry employees. In this research, the informants were laundry employees at X Hotel Batam. The interview was conducted at X Hotel Batam on January 24 2023. This approach uses a qualitative approach to see the natural conditions of an activity carried out by X Hotel Batam laundry employees. This approach aims to gain understanding and describe actual reality. Based on the results of research conducted by researchers, it can be concluded that X Hotel Batam laundry employees try to find a way out of these unpleasant feelings by carrying out evaluations once a month by sharing their feelings or complaints while working. This is certainly very effective and effective in improving the relationships that exist during work and as fellow human beings. As fellow employees who are equally paid and equally fighting for continuity.

Keywords: Workload, Laundry, Hotel Employees

PENDAHULUAN

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Hutabarat, 2017, hlm. 104). Dengan demikian beban kerja merupakan suatu tugas atau pekerjaan yang harus dilakukan individu maupun kelompok dalam satuan waktu tertentu.

Beban kerja bisa juga disebut sebagai sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Maka dari itu, apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas atau kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja.

Pekerja yang melakukan pekerjaan diluar kemampuan atau melebihi kapasitas hal tersebut yang dinamakan beban kerja. Kapasitas yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk mengerjakan tugas yang sesuai dengan harapan berbeda dengan kapasitas yang tersedia pada saat itu. Perbedaan tersebut

menunjukkan taraf kesukaran tugas yang mencerminkan beban kerja. Sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan daya saing yang tinggi belum tentu dapat menangani beban kerja yang dirasakan pada saat bekerja. Sebaliknya, sumber daya manusia yang banyak dibutuhkan oleh perusahaan saat ini, yaitu bagaimana caranya agar dapat menangani dan mengatasi beban kerja sehingga hal tersebut tidak terjadi pada pekerja lain maupun dirinya.

Maka hal yang harus dilakukan oleh setiap pekerja yaitu menyelesaikan tugas yang sesuai dengan kemampuannya sehingga dapat menghindari terjadinya beban kerja. Perusahaan-perusahaan harus lebih memperhatikan bagaimana karyawan-karyawan yang bekerja di tempatnya masing-masing dengan seksama. Bagaimana kondisi pekerja yang telah bekerja di bagian yang porsinya lebih berat setelah beberapa jam, atau bagaimana kondisi mental setiap pekerja yang bekerja di setiap bagian baik yang porsinya kecil maupun besar.

Hotel memiliki beberapa departemen yang disebut sebagai mesin penggerak dalam operasional sehari-hari. Seperti *front office* atau kantor depan

adalah departemen yang paling depan dan banyak interaksi dengan tamu. *Food and beverage* adalah departemen yang bertugas menyiapkan makanan dan minuman untuk hotel. Selain itu, ada *housekeeping* yang tugasnya membersihkan keseluruhan hotel, serta *laundry* yang mencuci pakaian tamu dan karyawan.

Sumber daya manusia yang bekerja di tempat apapun, termasuk di hotel pasti sumber daya manusia yang memiliki pengalaman, kelebihan, serta kreatif dalam pekerjaan yang ditekuni. Mereka juga mumpuni, dan selalu siap jika diberi pekerjaan. Tidak hanya itu, mereka pun pasti dibekali dengan ilmu yang di dapat dari *training* yang diadakan setiap bulan dan berbagai ilmu lainnya, termasuk tentang beban kerja.

Banyak faktor yang membuat beban kerja terjadi di tempat kerja, baik saat sedang bekerja maupun tidak. Yang paling umum adalah ketika pekerjaan tidak terselesaikan hari itu sehingga menyebabkan pekerjaan pada esok harinya bertambah, atau bisa disebut menumpuk. Belum lagi dengan kurangnya tenaga kerja yang menyebabkan beban kerja semakin nyata terjadi. Penting bagi setiap pekerja untuk memahami betapa tidak nyaman nya jika pekerjaan yang harusnya selesai hari itu tertunda dan berakhir bertambah dengan pekerjaan yang harus diselesaikan hari berikutnya.

Faktor utama yang menyebabkan beban kerja adalah ketika sedang bekerja kita dihadapkan oleh berbagai macam permasalahan kerja yang tidak terselesaikan atau tidak ada solusi untuk memecahkan masalah tersebut. Salah satu permasalahan yang terjadi di hotel X yaitu pada *staff laundry* yang meninggalkan pekerjaan yang belum selesai untuk pekerjaan lain yang lebih mendesak, sehingga *staff* yang lain kewalahan dalam menyelesaikan pekerjaan yang tersisa.

Sehingga berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang menekankan beban kerja karyawan *laundry* dengan harapan dapat menemukan jalan keluar dari permasalahan tersebut dan pembuatan skripsi dengan judul "Analisis Beban Kerja Karyawan Laundry X Hotel Batam".

KAJIAN PUSTAKA

Beban Kerja

Beban kerja adalah suatu pekerjaan yang dilakukan baik oleh individu maupun kelompok dalam jangka waktu tertentu, jika melewati batas waktu yang ditentukan maka pekerjaan tersebut akan menjadi beban kerja. Beban kerja menurut pendapat Affandi adalah suatu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, karena beban kerja berpengaruh terhadap karyawan dalam meningkatkan produktivitas dan merasakan kenyamanan dalam bekerja. Koesomowidjojo berpendapat bahwa beban kerja adalah suatu proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dalam kurun waktu tertentu. Artinya beban kerja

bukan hanya persoalan tugas atau pekerjaan saja, tetapi juga melingkupi pengerahan sumber daya dan penetapan waktu pula.

Hutabarat (2017, hlm. 97-99) memaparkan bahwa ada 2 jenis faktor yang mempengaruhi beban kerja antara lain: (1) Faktor eksternal, yaitu faktor yang berasal dari luar tubuh pekerja. Berikut adalah beberapa hal yang termasuk di dalamnya: tugas, organisasi, dan lingkungan kerja; (2) Faktor internal, yaitu faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri sebagai akibat dari adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Berikut adalah beberapa hal yang termasuk didalamnya: faktor somatis, dan faktor psikis. Faktor lingkungan jelas berdampak kepada performansi kerja seorang karyawan terlebih di industri perhotelan (Sagala et. al, 2023).

Analisis Beban Kerja

Sedangkan menurut Munandar (2014, hlm. 381), indikator beban kerja dapat diaplikasikan melalui dua dimensi terkait yang penjabarannya adalah sebagai berikut :

1. Tuntutan fisik, dimensi tuntutan fisik adalah kondisi kerja tertentu yang optimal di samping dampaknya terhadap kinerja karyawan, kondisi fisik berdampak pula terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja. Indikatornya adalah kondisi kesehatan fisik, kondisi mental karyawan, dan kondisi psikologi karyawan.
2. Tuntutan tugas, tuntutan tugas sebagaimana jadwal kerja atau shift malam sering kali menyebabkan kelelahan bagi para karyawan akibat dari beban kerja yang berlebihan. Beban kerja yang berlebihan atau beban kerja yang terlalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Indikatornya adalah beban kerja yang terlalu banyak untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja yang berlebihan untuk diselesaikan oleh karyawan yang tidak mampu untuk melaksanakan suatu tugas.

Aspek Beban Kerja

Ambar dalam Apriani dkk, (2013) mengemukakan aspek-aspek dalam beban kerja adalah sebagai berikut:

1. Aspek tugas-tugas yang harus dikerjakan, tugas yang diberikan harus sesuai dengan kemampuan dan kompetensi karyawan, apabila tugas yang diberikan tersebut tidak sesuai dengan kemampuan dan kompetensi karyawan, maka karyawan akan merasa kesulitan sehingga hasilnya tidak akan maksimal.
2. Aspek seorang atau sekelompok orang yang mengerjakan tugas tersebut, jika orang atau sekelompok orang tersebut mendapat dukungan dari lingkungan dan fasilitas sekitar, maka pengerjaan tugasnya akan maksimal dan hasilnya lebih baik.
3. Aspek waktu yang digunakan untuk mengerjakan tugas-tugas tersebut, waktu untuk menyelesaikan pekerjaan harus sesuai dengan bobot pekerjaan

yang dilakukan dan diterima oleh pekerja, karena ketidakseimbangan antara bobot kerja dan waktu kerja akan menyebabkan beban kerja, sehingga karyawan akan mengalami stress kerja.

4. Aspek keadaan atau kondisi normal pada saat tugas tersebut dikerjakan, tugas yang dibebankan kepada seorang karyawan telah dikerjakan dengan baik dan sesuai dengan prosedur kerja yang semestinya dilakukan oleh karyawan.

Pengukuran Beban Kerja

(O'Donnell dan Eggemeier, 1986) menyebutkan ada 3 jenis pengukuran beban kerja yang dapat dilakukan, yaitu :

1. Pengukuran subjektif, pengukuran yang didasarkan pada penilaian dan pelaporan pekerja terhadap beban kerja yang dirasakannya dalam menyelesaikan suatu tugas. Pada umumnya, pengukuran jenis ini dilakukan menggunakan skala penilaian (*rating scale*).
2. Pengukuran kinerja, pengukuran yang diperoleh melalui pengamatan terhadap aspek perilaku atau aktivitas yang ditampilkan pekerja. Salah satu jenis dalam pengukuran kinerja adalah pengukuran yang diukur berdasarkan waktu. Pengukuran ini menggunakan waktu yang merupakan suatu metode untuk mengetahui waktu penyelesaian suatu pekerjaan yang dikerjakan pekerja yang memiliki kualifikasi tertentu, di dalam suasana kerja yang sudah ditentukan dan dikerjakan dengan suatu tempo kerja tertentu.
3. Pengukuran fisiologis, pengukuran yang mengukur tingkat beban kerja dengan mengetahui beberapa aspek dari respon fisiologis pekerja saat menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan tertentu. Pengukuran ini biasanya dilakukan pada refleks pupil, pergerakan mata, aktivitas otot dan respon tubuh lainnya.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif menggunakan metode wawancara terstruktur dan observasi untuk memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu secara mendalam. Peneliti mencoba menggali lebih dalam tentang beban kerja karyawan *laundry* X Hotel Batam. Peneliti memilih menggunakan metode ini dengan alasan peneliti akan memperoleh gambaran secara menyeluruh dan mendalam tentang beban kerja yang

dialami oleh karyawan *laundry* X Hotel Batam, sehingga data bisa dikumpulkan berupa kata-kata dari naskah wawancara mendalam dan observasi.

Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sedangkan data merupakan informasi atau fakta yang diperoleh melalui pengamatan atau penelitian di lapangan yang bisa dianalisis dalam rangka memahami sebuah fenomena atau untuk mendukung teori. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan tertulis maupun lisan. Lofland mengemukakan sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistik.

Maka untuk sumber data ini, peneliti akan menyebutkan nama informan yang didapatkan sendiri ketika melakukan observasi dan wawancara. Informan inilah yang akan telah memberikan informasi kepada peneliti baik berupa kata-kata, tindakan maupun dokumentasi pribadi.

- 1) Data primer adalah data yang diperoleh si peneliti langsung dari objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan adalah wawancara terstruktur kepada responden.
- 2) Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data-data dan informasi yang diperlukan dengan cara membaca literatur, buku, artikel, jurnal, data dari internet, dan skripsi maupun tesis penelitian sebelumnya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau strategi untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan. Dalam suatu penelitian, alat pengumpulan data akan menentukan kualitas penelitian. Oleh karena itu, alat dan teknik pengumpulan data harus mendapatkan penggarapan yang cermat. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participan observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi berperan serta, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan empat metode yaitu :

Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan bertanya secara langsung pihak yang berkaitan dalam penelitian mengenai beban kerja karyawan di X Hotel Batam, adapun hal yang di tanyakan meliputi : sejak kapan

berdirinya hotel tersebut, berapa jumlah pegawai, bagaimana tata kelola sistem yang ada, dan harapan adanya sistem baru.

Dokumen

Metode ini dilakukan dengan mencari jurnal nasional dan buku yang berkaitan dengan beban kerja karyawan untuk di jadikan referensi.

Observasi

Metode ini dilakukan dengan mengamati kondisi yang ada di hotel tersebut. Pengamatan dilakukan seperti : mengamati kegiatan yang di lakukan pegawai di hotel mulai dari terjadinya transaksi kepada tamu sampai mengamati tata kelola dalam keseluruhan departemen.

Kuesioner

Metode ini dilakukan dengan menyebar angket kuesioner pada karyawan. Metode ini dilakukan setelah perancangan penelitian selesai dengan tujuan untuk mengetahui kelayakan dari sistem tersebut.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Menurut Miles dan Huberman analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersama-sama yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Adapun siklus dari keseluruhan proses analisis data oleh Miles dan Huberman digambarkan dalam skema berikut :

Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data (subyek maupun sampel penelitian). Pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, dan sebaliknya.

Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian di lapangan. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi selanjutnya membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat rayon-rayon, membuat partisi, menulis memo. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

Penyajian Data

Penyajian data merupakan rangkaian kalimat yang disusun secara logis dan sistematis sehingga mudah dipahami. Kemampuan manusia sangat terbatas dalam menghadapi catatan lapangan yang bias, jadi mencapai ribuan halaman. Oleh karena itu diperlukan sajian data yang jelas dan sistematis dalam membantu peneliti menyelesaikan pekerjaannya.

Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Penemuan baru ini yang akan membuat hasil penelitian lebih jelas dan memudahkan dalam pemahamannya. Simpulan ini merupakan proses pengecekan ulang yang dilakukan selama penelitian dengan cara mencocokkan data dengan catatan-catatan yang telah dibuat peneliti dalam melakukan penarikan simpulan-simpulan awal. Karena pada dasarnya penarikan simpulan sementara dilakukan sejak awal pengumpulan data.

PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara yang mendalam dengan informan dalam bentuk observasi langsung dan apabila datanya sudah terkumpul kemudian di analisis. Analisis ini sendiri terfokus pada beban kerja yang di alami oleh karyawan *laundry* X Hotel Batam. Dalam penelitian ini yang menjadi informan yaitu karyawan *laundry* X Hotel Batam.

Wawancara dilakukan di X Hotel Batam pada tanggal 24 Januari 2023. Pendekatan ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk melihat kondisi alami dari suatu aktivitas yang dilakukan oleh karyawan *laundry* X Hotel Batam. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman dan menggambarkan realita yang sebenarnya.

Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan didasari oleh orang atau perilaku yang diamati. Untuk tahap analisis yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar wawancara, pengumpulan data, dan analisis data yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Untuk mengetahui sejauh mana informasi yang diberikan oleh informan penelitian, peneliti menggunakan beberapa tahap :

1. Menyusun draf pertanyaan wawancara berdasarkan dari unsur-unsur kredibilitas yang akan ditanyakan kepada narasumber atau responden.
2. Melakukan wawancara dengan beberapa responden dari karyawan *laundry* X Hotel Batam dengan responden yang terdiri dari 8 orang karyawan *laundry* X Hotel Batam.

3. Menambahkan lampiran dokumentasi saat narasumber atau responden melakukan wawancara.
4. Memindahkan data penelitian yang berbentuk daftar dari semua pertanyaan yang diajukan kepada narasumber atau responden.
5. Menganalisis hasil data wawancara yang telah dilakukan.

Hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada karyawan *laundry* X Hotel Batam, yaitu karyawan terutama yang berada di *laundry* merasa sangat terbebani dengan fakta bahwa jika ada karyawan yang tidak masuk, maka merekalah yang merangkap atau mengerjakan pekerjaan teman yang tidak masuk tersebut.

Hal ini dapat diartikan bahwa mereka akan bekerja dua kali lipat lebih banyak dari pada orang lain, sehingga menyebabkan mereka harus pulang lebih lambat dan berdampak pada banyak hal pada keseharian atau kegiatan rutin mereka.

Maka dari itu, penting bagi setiap petinggi departemen untuk melakukan sosialisasi terkait topik ini, karena jika dilakukan oleh lebih dari satu karyawan yang absen, dampaknya akan mengarah pada departemen tersebut.

Pembahasan

Pada bagian ini peneliti mencoba mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara serta responden dengan melakukan observasi langsung, peneliti dapat menganalisis tentang beban kerja karyawan *laundry* X Hotel Batam. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber atau responden maka peneliti dapat menganalisis tentang beban kerja karyawan *laundry* X Hotel Batam.

Untuk mengetahui perkembangan kondisi kerja karyawan, peneliti perlu melakukan sebuah penelitian. Disini peneliti menggunakan metode wawancara kepada responden yang merupakan karyawan *laundry* di X Hotel Batam.

Dari deskripsi pembahasan penelitian yang telah diuraikan di atas maka peneliti akan membahas beban kerja yang di alami oleh karyawan *laundry* X Hotel Batam yang ada kaitannya dengan faktor yang mempengaruhi kondisi kerja yang digunakan peneliti untuk menganalisis beban kerja tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, mayoritas karyawan *laundry* X Hotel Batam merasa beban kerja mereka akan tinggi, jika salah satu dari karyawan *laundry* ada yang absen atau tidak masuk sehingga pekerjaan yang awalnya sudah dibagi menjadi banyak bagian tersebut mendadak menjadi banyak, sehingga karyawan *laundry* lain harus mengerjakan bagian yang harusnya bukan bagian mereka.

Hal tersebut menimbulkan perasaan yang tidak menyenangkan antar karyawan sehingga berdampak pada beban yang dirasakan selama bekerja, dan pekerjaan pun menjadi tidak kondusif jika dari

pekerjanya saja merasakan perasaan tidak menyenangkan tersebut selama bekerja.

Tetapi tidak semua dari karyawan yang tidak masuk atau absen tersebut merasa tidak enak atau sungkan jika karyawan lain atau teman satu departemennya menggantikan pekerjaannya. Mereka pasti merasa terbantu, ada juga yang berterima kasih, ada juga yang tidak.

SIMPULAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan tentang beban kerja yang dialami oleh karyawan *laundry* X Hotel Batam. Data yang diperoleh didapat langsung dari wawancara dengan beberapa karyawan *laundry* X Hotel Batam.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa karyawan *laundry* X Hotel Batam berusaha untuk mencari jalan keluar dari perasaan tidak menyenangkan tersebut dengan melakukan evaluasi setiap satu bulan sekali dengan membagikan perasaan atau keluh kelah mereka selama bekerja.

Hal tersebut tentu sangat manjur dan efektif untuk memperbaiki hubungan yang terjalin selama bekerja dan sebagai sesama manusia. Sebagai sesama karyawan yang sama-sama dibayar dan sama-sama berjuang untuk kelangsungan.

SARAN

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat membantu karyawan *laundry* X Hotel Batam dalam menghadapi kendala yang berkaitan dengan beban kerja, serta mengurangi beban kerja dan meningkatkan kesejahteraan karyawan, berikut adalah saran-saran yang dapat penulis berikan :

1. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan dalam materi *training* untuk karyawan yang diadakan setiap satu bulan sekali.
2. Perlu dilakukan pengawasan yang intensif untuk meminimalisir terjadinya beban kerja pada karyawan *laundry* akibat dari penggunaan waktu kerja yang tidak efektif dan kondusif, sehingga karyawan dapat bekerja lebih optimal.
3. Diberlakukannya sistem sanksi kepada karyawan yang tidak masuk atau absen dengan alasan yang tidak masuk akal, karena pengawasan saja belum cukup untuk meminimalisir dampak yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, D. Nurazi, R. & Praningrum. 2013. Analisis Karakteristik Individu, Komitmen, Organisasi Beban Kerja dan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Bengkulu. *The Manager Review Jurnal Ilmiah Manajemen*
- Ananto, H. Salmia L.A. Hutabarat, J. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan

- Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api Eksekutif DAOP 8 Surabaya, Malang. Institut Teknologi Nasional Malang.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2005. *Qualitative Data Analysis* (terjemahan). Jakarta : UI Press.
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2014. *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia
- O'Donnell, R.D., dan Eggemeier, F.T. 1986. *Workload Assessment Methodology*. New York: Wiley.
- Sagala, R., Lubis, A., & ., S. (2023). The Effect of The Work Environment on Front Office Employees' Performance at The Pacific Palace Hotel Batam. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(2), 798-822. doi:10.37484/jmph.070211
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)