

ABSTRAK

PENGATURAN ORGANISASI KERJA *HOUSEKEEPING* DENGAN PENDEKATAN ERGONOMI DAPAT MENURUNKAN KELUHAN MUSKULOSKELETAL, KELELAHAN, DAN MEMPERCEPAT WAKTU KERJA

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa perbaikan *shift* kerja pekerja *housekeeping* berbasis ergonomi dapat menurunkan keluhan muskuloskeletal, menurunkan tingkat kelelahan, dan mempercepat pekerjaan pada pekerja *housekeeping*. Perbaikan organisasi kerja yang dimaksud adalah dengan menambah jumlah pekerja *housekeeping* saat membersihkan kamar tamu hotel. Pekerja *housekeeping* yang biasanya bekerja membersihkan setiap kamar hotel sendiri, kini dijadwalkan untuk bekerja berdua, sehingga tugas kebersihan yang harus dilakukan dapat dibagi berdua. Perubahan jadwal ini dilakukan tanpa perlu menambahkan pekerja baru, tetapi menjadwalkan ulang pekerja yang sudah ada, sehingga pihak hotel tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk melakukan perbaikan *shift* kerja dengan pendekatan ergonomi ini.

Model rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan eksperimental *treatment by subject design*. Terdapat 2 periode pada penelitian ini. Periode I adalah periode tanpa perlakuan, dimana subjek bekerja sendiri seperti biasanya. Periode II adalah periode dengan perlakuan, dimana subjek bekerja berdua dengan pembagian tugas yang ditentukan. Pengumpulan data keluhan muskuloskeletal dan tingkat kelelahan dilakukan dengan teknik kuesioner, dan pengumpulan data waktu kerja dilakukan dengan penghitungan waktu secara langsung terhadap 10 orang pekerja *housekeeping* laki - laki di Hotel Natya - Bali sebagai sampel yang dipilih secara acak. Pengujian yang dilakukan menggunakan uji normalitas data dan uji beda kemaknaan data dengan program SPSS versi 16 *for Windows*.

Hasil dari analisis data yang didapat menunjukkan bahwa rerata keluhan muskuloskeletal pada Periode I adalah $57,6 \pm 2,59$ menurun menjadi $27,1 \pm 2,47$ pada Periode II ($p < 0,05$). Tingkat kelelahan setelah melakukan pekerjaan juga menurun, yaitu pada Periode I rerata tingkat kelelahan adalah $60,5 \pm 2,55$ menurun menjadi $27,7 \pm 3,23$ pada Periode II ($p < 0,05$). Rerata waktu kerja *housekeeping* pada Periode I adalah $21,12 \pm 0,06$ menit, sedangkan Periode II adalah $13,08 \pm 0,03$ menit ($p < 0,05$).

Maka dapat disimpulkan perbaikan *shift* kerja pekerja *housekeeping* berbasis ergonomi dapat menurunkan rerata keluhan muskuloskeletal pada pekerja *housekeeping* setelah bekerja sebesar 36,31%, menurunkan tingkat kelelahan kerja sebesar 36,44%, serta mempercepat waktu kerja sebesar 23,52%.

Kata kunci:

Ergonomi, Organisasi Kerja, *Housekeeping*, Perhotelan, Keluhan Muskuloskeletal, Kelelahan, Waktu Kerja.

ABSTRACT

THE RESCHEDULING OF HOUSEKEEPING TASK ORGANISATION BASED ON ERGONOMIC DECREASES MUSCULOSKELETAL DISORDERS, DECREASES FATIGUE LEVEL, AND INCREASES WORK SPEED

This study aims to approve that the reschedule of housekeeping task organisation based on ergonomic may decreases musculoskeletal disorders, decreases fatigue level, and increases work speed. The reschedule of Housekeeping task organisation conducted by adding more housekeeping workers when cleaning the rooms. The housekeeping formerly was cleaned each room by himself and now scheduled to work by two people, so the task may be shared both. The hotel didn't needed to add new housekeeping workers, just need to reschedule the existing housekeeping, so that the hotel does not need to incur additional costs to conduct work shift with this ergonomic approach.

The research model is design experimental treatment by subject design. There are two periods in this study. First period was no treatment period, where the subject work as usual. Second period was the period with the treatments, where the subject worked in a group of two. The data of musculoskeletal disorders and fatigue level was collected by using a questionnaire. The data of work speed was collected by using direct observation to 10 housekeeping workers in Natya Hotel - Bali, as a sample that randomly selected. The tests were conducted using normality test and significancy test with SPSS software for Windows 16th version.

The results showed that the mean of musculoskeletal disorders in the first period was 57.6 ± 2.59 become 27.1 ± 2.47 in the second period ($p < 0.05$). The mean of fatigue level in the first period was 60.5 ± 2.55 become 27.7 ± 3.23 in the second period ($p < 0.05$). The work speed average in the first period was 21.12 ± 0.06 minutes, while the second period was 13.08 ± 0.03 minutes ($p < 0,05$).

It can be concluded that the reschedule of housekeeping work shifts based on ergonomics may decrease the average of musculoskeletal disorders on housekeeping after work by 36.31%, may decrease the mean of fatigue level by 36.44% and increase the work speed average by 23.52%.

Keywords:

Ergonomic, Work Organisation, Housekeeping, Hotel, Musculoskeletal Disorders, Fatigue Level, Work Speed.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan Pembimbing	ii
Surat Pernyataan Bebas Plagiat.....	iii
Ucapan Terima Kasih.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Umum	10
1.3.2 Tujuan Khusus	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Praktis	11
1.4.2 Manfaat Teoritis	12
2. KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Ergonomi.....	13
2.2. Hotel	17
2.3. <i>Housekeeping</i>	21
2.4. Keluhan Muskuloskeletal.....	25
2.5. Kelelahan Kerja	29
2.6. Waktu Kerja	31
3. KERANGKA BERPIKIR, KONSEP, DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
3.1. Kerangka Berpikir.....	33
3.2. Konsep Penelitian	36
3.3. Hipotesis Penelitian	36

4. METODE PENELITIAN	
4.1. Rancangan Penelitian.....	38
4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
4.3. Ruang Lingkup Penelitian.....	39
4.4. Penentuan Sumber Data	39
4.4.1 Populasi Taget dan Terjangkau	39
4.4.2 Kriteria Subjek	39
4.4.2.1 Kriteria Inklusi Subjek	39
4.4.2.2 Kriteria Eksklusi Subjek.....	40
4.4.2.3 Kriteria <i>Drop Out</i>	40
4.4.3 Besar Sampel.....	40
4.4.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	41
4.5. Variabel Penelitian.....	42
4.5.1 Identifikasi dan Klasifikasi Variabel	42
4.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	43
4.6. Instrumen Penelitian	47
4.7. Prosedur Penelitian	47
4.7.1 Tahap Persiapan Penelitian	47
4.7.2 Tahap Pelaksanaan Penelitian	48
4.8. Alur dan Protokol Penelitian.....	52
4.8.1 Alur Penelitian	52
4.8.2 Protokol Penelitian	53
4.9. Analisis Data.....	55
5. HASIL PENELITIAN	
5.1. Analisis Kondisi Subjek.....	57
5.2. Analisis Kondisi Lingkungan	57
5.3. Analisis Keluhan Muskuloskeletal	59
5.3.1 Uji Normalitas Data Keluhan Muskuloskeletal	59
5.3.2 Perbandingan Data Keluhan Muskuloskeletal Sebelum Bekerja	60
5.3.3 Perbandingan Data Keluhan Muskuloskeletal Setelah Bekerja	60
5.4. Analisis Kelelahan Kerja	61
5.4.1 Uji Normalitas Data Kelelahan Kerja	61
5.4.2 Perbandingan Data Kelelahan Sebelum Bekerja.....	62
5.4.3 Perbandingan Data Kelelahan Setelah Bekerja.....	63
5.5. Analisis Kecepatan Waktu Kerja	64
5.5.1 Uji Normalitas Data Kecepatan Waktu Kerja.....	64
5.5.2 Perbandingan Data Kecepatan Waktu Kerja.....	64
6. HASIL PENELITIANPEMBAHASAN	
6.1. Kondisi Subjek.....	66
6.2. Kondisi Lingkungan.....	68
6.3. Keluhan Muskuloskeletal.....	70
6.4. Kelelahan Kerja	73
6.5. Kecepatan Waktu Kerja	76

7. SIMPULAN DAN SARAN	
7.1. Simpulan	79
7.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

2.1	Klasifikasi Hotel Berdasarkan Kelas	18
4.1	Hasil Perhitungan Sampel dengan Menggunakan Rumus Colton.....	39
4.2	Tugas <i>Housekeeping</i> Membersihkan Kamar Sendiri	44
4.3	Tugas <i>Housekeeping</i> Membersihkan Kamar Berdua	45
4.4	Jadwal Pembagian Pekerjaan <i>Housekeeping</i>	50
5.1	Data Karakteristik Subjek.....	57
5.2	Uji Normalitas Data Lingkungan Kerja.....	58
5.3	Uji Normalitas Data Keluhan Muskuloskeletal	59
5.4	Analisis Keluhan Muskuloskeletal Sebelum Bekerja.....	60
5.5	Analisis Keluhan Muskuloskeletal Setelah Bekerja	61
5.6	Uji Normalitas Data Kelelahan Kerja.....	62
5.7	Analisis Kelelahan Kerja Sebelum Bekerja.....	63
5.8	Analisis Kelelahan Kerja Setelah Bekerja	63
5.9	Uji Normalitas Data Waktu Kerja	64
5.10	Perbandingan Kecepatan Waktu Kerja.....	65

DAFTAR GAMBAR

3.1	Bagan Konsep Penelitian	36
4.1	Bagan Rancangan Penelitian	38
4.2	Hubungan Antar Variabel dalam Penelitian	43
4.3	Bagan Alur Penelitian.....	52
6.1	Perbandingan Data Rerata Keluhan Muskuloskeletal Subjek	71
6.2	Perbandingan Data Rerata Kelelahan Kerja Subjek	75
6.3	Perbandingan Rerata Lama Waktu Kerja	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner <i>Nordic Body Map</i>	87
Lampiran 2: Kuesioner <i>30 Item Kelelahan</i>	88
Lampiran 3: Surat Persetujuan	89
Lampiran 4: Dokumentasi Penelitian Kondisi	90
Lampiran 5: Data Kondisi Subjek.....	92
Lampiran 6: Data Waktu Kerja Subjek.....	92
Lampiran 7: Data Keluhan Muskuloskeletal Subjek	93
Lampiran 8: Data Kelelahan Kerja Subjek	93
Lampiran 9: Data Kondisi Lingkungan Kerja.....	94
Lampiran 10: Uji Normalitas Data (<i>Shapiro-Wilk</i>).....	95
Lampiran 11: Uji Normalitas Data Lingkungan Kerja (<i>Mann-Whitney</i>)	96
Lampiran 12: Uji Kemaknaan Data (<i>Independent Sample T Test</i>)	97

DAFTAR ISTILAH

- bln : Bulan
- m/s : meter per detik
- MSD : *Musculoskeletal Disorders*
- n : Banyak sampel
- p : *p-value*
- pre : Tahap sebelum melakukan pekerjaan
- post : Tahap sesudah melakukan pekerjaan
- SB : Simpangan Baku
- th : Tahun
- α : Taraf signifikansi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha di bidang perhotelan dapat dikatakan sebagai salah satu usaha yang memegang peranan penting jika dijalankan di daerah pariwisata seperti Bali. Data BPS menyatakan jumlah wisatawan Bali yang menginap di hotel (hotel bintang satu hingga hotel bintang lima) pada tahun 2013 menunjukkan angka 4.995.573 orang. Meningkat dari tahun sebelumnya yang berjumlah 3.748.320 orang. Potensi usaha di bidang perhotelan membuat persaingan semakin ketat karena semakin banyaknya usaha di bidang ini. Persaingan sangat ketat yang terjadi ini membuat pihak pengelola perhotelan harus berusaha sebaik mungkin untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau tamunya.

Salah satu hotel di Bali yang juga mengalami persaingan ini adalah Hotel Natya yang terletak di kawasan Kuta, Bali. Hotel Natya ini dapat digolongkan ke dalam hotel baru, karena baru sekitar 2 tahun beroperasi, yaitu mulai pada tahun 2014. Hotel berbintang tiga ini menyediakan total 116 buah kamar dengan 4 jenis kamar berbeda yang dapat dipilih sesuai keinginan tamu. Jenis kamar yang disediakan adalah 41 buah kamar tipe *Standard Double*, 58 buah kamar tipe *Standard Twin*, 11 buah kamar tipe *Student Room*, dan 6 buah kamar tipe *Deluxe Room*. Jenis kamar dibedakan berdasarkan ukuran dan letak tempat tidur yang ada, sedangkan ukuran dari kamar hotel adalah sama. Tamu yang menginap di hotel Natya biasanya berasal dari rombongan *tour*, jadi banyak tamu yang

melakukan *check in* dan *check out* secara bersamaan. Hotel yang terletak di Jl. By Pass Ngurah Rai ini juga memiliki berbagai fasilitas penunjang lain yang dapat dinikmati oleh tamu hotel. Pemberian fasilitas ini diharapkan dapat memperkuat daya saing hotel dan juga meningkatkan kepuasan pelanggan hotel. Fasilitas - fasilitas penunjang yang dimiliki oleh Hotel Natya antara lain adalah fasilitas *free Wi-Fi*, restoran dan *bar*, kolam renang, *meeting room*, *outdoor lounge*, serta *mini mart*.

Lupiyoadi (2013) menyatakan bahwa terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaah dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Lima faktor tersebut adalah kualitas produk, kualitas pelayanan (terutama untuk industri jasa), emosional, harga (murah atau mahalnya harga pokok suatu produk), dan juga biaya (biaya tambahan yang diperlukan guna mendapatkan produk tertentu). Berdasarkan hal tersebut, Hotel Natya sebagai salah satu perusahaan dibidang jasa, selain menyediakan berbagai fasilitas penunjang, pelayanan yang baik dari pihak hotel juga sangatlah diperlukan agar dapat memuaskan pelanggan atau tamu hotel. Pelayanan yang baik dan memuaskan perlu dilakukan oleh semua bagian yang ada pada hotel tersebut. Pelayanan yang dijual adalah keramah - tamahan dan keterampilan pekerja atau karyawan hotel dalam melayani pelanggannya (Chen, 2007).

Penelitian yang dilakukan oleh Mahendra (2015) membuktikan bahwa kualitas pelayanan di hotel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Salah satu pelayanan yang menjadi daya saing di perhotelan adalah pelayanan kebersihan dari hotel yang dapat membuat tamu merasa nyaman.

Kebersihan yang dimaksud antara lain meliputi kebersihan di bagian *lobby* hotel, kebersihan di *toilet*, kebersihan di taman hotel, kebersihan di fasilitas umum hotel, dan tentunya kebersihan di bagian kamar hotel. Bagian yang bertanggung jawab dalam kebersihan di kamar hotel ini adalah bagian *housekeeping*. Tidak hanya membersihkan lantai, jendela, dinding kamar, dan toilet kamar, namun pekerja *housekeeping* juga bertanggung jawab mengganti sprai yang ada di kamar tamu hotel. Pelayanan yang baik dan benar dari pekerja di bagian *housekeeping* dapat membuat tamu menjadi betah berada di hotel, karena hotel bersih, rapi, dan nyaman. Tuntutan yang tinggi akan kenyamanan dan kebersihan hotel dalam pariwisata Bali mengharuskan karyawan *housekeeping* memberikan pelayanan terbaik bagi wisatawan (Prasetio dan Adiputra, 2016).

Pekerja *housekeeping* yang ada di Hotel Natya semua adalah pekerja laki-laki dengan usia berada dalam rentang 20 tahun hingga 28 tahun. Pekerja *housekeeping* bekerja selama 8 jam sehari, dengan waktu istirahat selama 1 jam. Pekerja *housekeeping* yang ada dibagi ke dalam 3 *shift* kerja (*shift* pagi, *shift* sore, dan *shift* malam) dan 1 *shift* libur secara bergiliran sesuai jadwal yang sudah ditetapkan, sehingga pekerja *housekeeping* selalu siap melayani tamu hotel selama 24 jam. Setiap pekerja *housekeeping* bekerja 6 hari dalam 1 minggu dengan pembagian *shift* 3 hari *shift* pagi, 2 hari *shift* sore, dan 1 hari *shift* malam.

Pekerjaan yang memiliki beban paling berat adalah pekerjaan *housekeeping* yang bekerja pada *shift* pagi. Beratnya pekerjaan itu dikarenakan *housekeeping* yang bekerja pada *shift* pagi harus bertanggung jawab untuk membersihkan setiap kamar tamu hotel, sesuai jadwal kebersihan yang ada. Hal

tersebut menyebabkan jumlah pekerja *housekeeping* yang bekerja pada *shift* pagi selalu lebih banyak jika dibandingkan jumlah pekerja yang bekerja pada *shift* lainnya. Total pekerja *housekeeping* yang bekerja pada *shift* pagi adalah 8 orang (6 orang bertugas membersihkan dan merapikan kamar, 2 orang lainnya bertugas *mobile*), pekerja *housekeeping* yang bekerja pada *shift* sore dan *shift* malam masing - masing adalah 3 orang. Beban kerja dari pekerja *housekeeping* yang bekerja pada *shift* sore dan *shift* malam tidak terlalu berat, karena hanya bekerja saat ada permintaan khusus dari tamu, baik untuk menyediakan kebutuhan - kebutuhan tertentu maupun untuk merapikan dan membersihkan kamar.

Satu orang *housekeeping* yang bertugas di *shift* pagi akan bertanggung jawab untuk membersihkan 19 hingga 20 buah kamar hotel seorang diri. Pembersihan kamar biasanya dimulai dari pukul 08.00 WITA. Pekerja *housekeeping* membersihkan kamar secara berurutan sesuai dengan nomor kamar, kecuali jika ada permintaan khusus dari tamu kamar terkait dengan waktu pembersihan kamar yang sedang digunakan oleh tamu tersebut.

Pekerja *housekeeping* sudah memiliki acuan urutan tugas saat membersihkan kamar tamu. Urutan pekerjaan yang harus dilakukan pekerja *housekeeping* adalah mulai dari membuka tirai jendela kamar, menhidupkan semua lampu (gunanya adalah untuk memastikan apakah ada lampu yang mati atau tidak), membersihkan/mengumpulkan sampah - sampah yang berserakan, melepas sprai dari tempat tidur (*streeping bed*), mengganti sprai dan merapikan tempat tidur (*making bed*), membersihkan *toilet* (dimulai dengan memberi cairan kimia pembersih pada *closet*, membersihkan kerak - kerak yang ada pada

wastafel, kaca, *shower*, dan dinding *toilet*), mengelap semua *furniture* yang ada, menyapu lantai, mengepel lantai, dan terakhir adalah menyemprotkan pengharum ruangan.

Penghitungan waktu kerja yang dilakukan dengan pengukuran waktu secara langsung, mendapatkan bahwa pekerja *housekeeping* yang membersihkan kamar tamu seorang diri rata - rata memerlukan waktu siklus selama 21 menit untuk membersihkan 1 buah kamar tamu yang *check out* dan 17 menit untuk kamar tamu yang *stay in*. Waktu membersihkan kamar tamu yang *check out* lebih lama karena pekerjaan harus dilakukan dengan lebih teliti, pengecekan terhadap barang - barang hotel dan barang - barang tamu harus dilakukan, apakah ada barang hotel yang terbawa oleh tamu, atau adakah barang tamu yang tertinggal harus benar - benar dipastikan. Hal lain yang harus dilakukan saat membersihkan kamar tamu yang *check out* adalah sprai dan handuk harus diganti semuanya, sedang untuk tamu yang *stay in* sprai diganti jika ada permintaan dari pihak tamu.

Tuntutan untuk membersihkan 19 hingga 20 buah kamar seorang diri menjadi masalah untuk pekerja *housekeeping* karena membuat pekerja *housekeeping* harus bekerja dengan cepat. Tuntutan tugas karyawan yang melebihi kapasitas kerja karyawan dapat berdampak pada aspek fisik dan psikis karyawan (Irwanti, 2016). Mengingat Hotel Natya adalah hotel yang sering menerima tamu rombongan *tour*, maka tidak jarang banyak tamu yang *check out* secara bersamaan. Hal tersebut membuat waktu kerja pekerja *housekeeping* untuk membersihkan kamar juga menjadi lebih lama. Keterbatasan waktu kerja juga terkadang membuat pekerja *housekeeping* bekerja dengan tergesa - gesa. Masalah

lain yang dihadapi pekerja *housekeeping* karena harus membersihkan tiap - tiap kamar seorang diri dengan waktu kerja terbatas adalah pekerja *housekeeping* terkadang merasa kelelahan saat bekerja dan juga merasa nyeri pada bagian tubuh tertentu karena pekerja harus terus bekerja tanpa memiliki cukup waktu untuk beristirahat. Menurut penelitian yang pernah dilakukan oleh Lisna, dkk (2014), hal tersebut dapat menyebabkan kurang maksimalnya hasil kerja dari pekerja *housekeeping*, sehingga kualitas pemeliharaan kebersihan kamar tamu tidak terjaga dengan baik sesuai dengan standar yang ditentukan dan dapat diambil kesimpulan bahwa kamar yang akan dijual dalam kondisi tidak *ready* serta berdampak pada adanya keluhan tamu mengenai kondisi kamar.

Ergonomi merupakan solusi yang dapat diterapkan untuk memperbaiki permasalahan yang dihadapi oleh pekerja *housekeeping* ini. Tujuannya adalah dengan penerapan prinsip ergonomi akan tercipta kondisi dan lingkungan kerja yang sehat, aman, nyaman, dan efisien (Manuaba, 1996). Sehingga dapat mengurangi keluhan muskuloskeletal dan kelelahan pekerja *housekeeping*, serta dapat mempercepat waktu kerja. Perbaikan dalam organisasi kerja, berkaitan dengan jumlah pekerja *housekeeping* saat bertugas membersihkan kamar tamu hotel setelah tamu *check out*, yang disesuaikan dengan aspek ergonomi adalah salah satu hal yang dapat dilakukan untuk dapat mengurangi keluhan muskuloskeletal dan kelelahan pekerja *housekeeping*, sekaligus dapat mempercepat waktu kerja. Fajarwati, dkk (2011) menyatakan pengaturan sistem *shift* kerja dapat meningkatkan *performance* dan mengurangi kelelahan karyawan.

Perbaikan organisasi kerja yang dimaksud adalah dengan menambah jumlah pekerja *housekeeping* saat membersihkan kamar tamu hotel. Pekerja *housekeeping* yang biasanya bekerja membersihkan setiap kamar hotel sendiri, kini dijadwalkan untuk bekerja secara berpasangan (berdua), sehingga setiap tugas kebersihan yang harus dilakukan di setiap kamar hotel dapat dibagi berdua. Perubahan jadwal ini dilakukan tanpa perlu menambahkan pekerja baru, tetapi menjadwalkan ulang pekerja - pekerja yang sudah ada, sehingga pihak hotel tidak perlu mengeluarkan uang tambahan untuk melakukan perbaikan *shift* kerja dengan pendekatan ergonomi ini.

Jadwal yang direncanakan adalah dengan memindahkan masing - masing 1 pekerja dari *shift* sore dan *shift* malam untuk bekerja di *shift* pagi, jadi jadwal menjadi 10 orang bekerja di *shift* pagi (8 orang bertugas membersihkan dan merapikan kamar, dan 2 orang lainnya bertugas *mobile*), dan masing - masing 2 orang bekerja di *shift* sore dan malam. Delapan orang yang bertugas membersihkan kamar di *shift* pagi kemudian dibagi kedalam 4 kelompok. Masing - masing kelompok akan membersihkan 29 kamar. Data pendahuluan mengenai perhitungan waktu kerja pekerja *housekeeping* secara berurutan yang sudah dilakukan menunjukkan rincian waktu siklus yang diperlukan *housekeeping* untuk membersihkan dan merapikan kamar seorang diri adalah 1 menit untuk membuka tirai, menyalakan lampu, membersihkan/mengumpulkan sampah - sampah yang ada, 2 menit untuk melepas sprai dari tempat tidur atau biasa disebut dengan *streeping bed*, 4 menit untuk mengganti sprai dan merapikan tempat tidur atau *making bed*, 7 menit untuk membersihkan *toilet*, 3 menit untuk mengelap semua

furniture yang ada, 2 menit untuk menyapu lantai, dan 2 menit untuk mengepel lantai.

Pembagian tugas pekerjaan membersihkan kamar hotel akan dibagi untuk dilakukan oleh 2 orang pekerja *housekeeping* sekaligus. Diharapkan dengan membersihkan setiap kamar tamu berdua, keluhan muskuloskeletal dan kelelahan dari pekerja *housekeeping* dapat berkurang, serta waktu untuk membersihkan kamar tamu menjadi lebih cepat. Simulasi awal mengenai pembagian tugas pekerjaan ini juga dilakukan untuk mendasari apakah nantinya dengan membersihkan kamar berdua dapat mengurangi keluhan muskuloskeletal, kelelahan, dan mempercepat waktu kerja. Hasil dari simulasi yang dilakukan terhadap 2 orang pekerja membuktikan bahwa dengan membersihkan kamar berdua dapat mengurangi keluhan muskuloskeletal, kelelahan, dan waktu kerja menjadi lebih cepat. Keluhan muskuloskeletal yang tadinya bernilai 52,5, turun menjadi 47,5. Kelelahan kerja turun menjadi 45 dari nilai awal 50, dan waktu kerja saat pekerja *housekeeping* membersihkan kamar berdua adalah 13 menit, sedangkan jika sendiri adalah 21 menit.

Pembagian tugas pekerjaan membersihkan kamar hotel yang direncanakan untuk dikerjakan oleh 2 orang pekerja adalah pekerja A akan melakukan pekerjaan membuka tirai, menyalakan lampu, membersihkan/mengumpulkan sampah - sampah yang ada, melepas sprai dari tempat tidur atau biasa disebut dengan *streeping bed*, mengganti sprai dan merapikan tempat tidur atau *making bed*, menyapu lantai, dan mengepel lantai.

Pekerja B akan melakukan pekerjaan membersihkan *toilet* dan mengelap semua *furniture* yang ada.

Pelaksanaan pekerjaan akan dilakukan dengan pekerja A melakukan pekerjaan membuka tirai, menyalakan lampu, membersihkan/mengumpulkan sampah - sampah yang ada, *streeping bed*, dan *making bed*. Di waktu bersamaan pekerja B melakukan pekerjaan membersihkan *toilet*. Kemudian pekerja A akan menyapu dan mengepel lantai, sementara pekerja B melakukan pekerjaan mengelap semua *furniture* yang ada. Pembagian pekerjaan seperti ini diharapkan dapat membuat waktu siklus untuk membersihkan dan merapikan sebuah kamar menjadi lebih cepat, sehingga pekerja tidak bekerja dengan tergesa - gesa. Hari berikutnya, pekerja A dan B tetap akan melakukan pekerjaan dengan bagian yang sama untuk 15 kamar pertama, dan pekerja A dan B akan bertukar bagian pekerjaan untuk 14 kamar sisanya. Hari ke 3, pekerja B akan melakukan pekerjaan yang dilakukan pekerja A di hari pertama, yaitu membuka tirai, menyalakan lampu, membersihkan/mengumpulkan sampah - sampah yang ada, *streeping bed*, *making bed*, menyapu lantai, dan mengepel lantai. Sebaliknya, pekerja A akan melakukan pekerjaan yang dilakukan pekerja B di hari pertama, yaitu membersihkan *toilet* dan mengelap semua *furniture* yang ada. Pertukaran pekerjaan tersebut dilakukan agar setiap pekerja memiliki pembagian kerja yang sama, sehingga beban kerja dari setiap pekerja juga sama.

Penerapan ergonomi untuk memperbaiki kondisi organisasi kerja *housekeeping* yang ada dilakukan dengan sistemik, holistik, interdisipliner, dan partisipatori (*SHIP Approach*). Pendekatan SHIP merupakan suatu kajian

ergonomi yang dapat mengelola suatu aktivitas di tempat kerja (Manuaba, 2005).

Perubahan jadwal inipun telah dibicarakan dengan pihak hotel terkait.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah perbaikan *shift* kerja pekerja *housekeeping* berbasis ergonomi dapat menurunkan keluhan muskuloskeletal pada pekerja *housekeeping*?
2. Apakah perbaikan *shift* kerja pekerja *housekeeping* berbasis ergonomi dapat menurunkan tingkat kelelahan pada pekerja *housekeeping*?
3. Apakah perbaikan *shift* kerja pekerja *housekeeping* berbasis ergonomi dapat mempercepat pekerjaan pekerja *housekeeping*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan umum dan tujuan khusus yang ingin dicapai, yaitu:

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan umum untuk dapat membuktikan bahwa perbaikan dalam *shift* kerja, berkaitan dengan jumlah pekerja *housekeeping* saat bertugas membersihkan kamar tamu hotel setelah tamu *check out*, yang disesuaikan dengan aspek ergonomi dapat membuat pekerja merasa lebih nyaman dan pekerjaan juga dapat dilakukan dengan lebih efektif.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuktikan bahwa perbaikan *shift* kerja pekerja *housekeeping* berbasis ergonomi dapat menurunkan keluhan muskuloskeletal pada pekerja *housekeeping*.
2. Membuktikan bahwa perbaikan *shift* kerja pekerja *housekeeping* berbasis ergonomi dapat menurunkan tingkat kelelahan pada pekerja *housekeeping*.
3. Membuktikan bahwa perbaikan *shift* kerja pekerja *housekeeping* berbasis ergonomi dapat mempercepat pekerjaan pekerja *housekeeping*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diberikan dengan dilakukannya penelitian ini adalah terdiri dari manfaat praktis dan juga manfaat teoritis.

1.4.1 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Memberi solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pekerja *housekeeping* terkait dengan organisasi kerja yang ada, saat membersihkan kamar tamu hotel yang *check out*.
2. Menjadi acuan pihak pengelola hotel dalam menjadwalkan *shift* kerja pekerja *housekeeping*.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dapat diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat berperan dalam mengembangkan ilmu ergonomi, khususnya terkait dengan organisasi.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan untuk penelitian sejenis yang hendak dilakukan selanjutnya.

