

ANALISIS BEBAN KERJA PADA RECEPTIONIST SELAMA HIGH SEASON PACIFIC PALACE HOTEL BATAM

Oleh

Prisila Natacia Suciadi¹, Okki Kurnia², Devid Trinaldo Simatupang³, Nensi Lapotulo⁴
^{1,2,3,4}Politeknik Pariwisata Batam

Jalan Gajah Mada, Tiban Lama, Sekupang, Batam

e-mail: ¹silanatacia10@gmail.com, ²okki.kurnia@yahoo.com

Article History:

Received: 02-09-2024

Revised: 24-09-2024

Accepted: 05-09-2024

Keywords:

Workload, High Season,
Receptionist, Hotel

Abstract: During high season, hotels often experience high occupancy rates, which can lead to increased workload for hotel staff, including receptionists, housekeeping, and other services (Alrawabdeh, 2022). Receptionists play an important role as the spearhead in providing services to guests, from the check-in process, answering guest questions, to handling complaints. High workloads during high season often lead to decreased performance, work stress, and even potential errors in service (Sáez-Fernández, 2020). Based on the description above, researchers are interested in conducting a study entitled "Analysis of Receptionist Workload During the High Season of the Pacific Palace Hotel Batam" Causes of receptionist workload during the high season at the Pacific Palace Hotel The results of interviews, data collection through direct observation and documentation resulted in several discussions regarding the causes of receptionist workload during the high season at the Pacific Palace Hotel, there are 4 indicators of receptionist workload during the high season, namely the guest volume of more than 50 guests, while in the low season, only around 15-20 guests. Receptionist working hours increase significantly during high season, work difficulties are special requests, and urgent situations during high season make receptionist work much more complex and challenging, Psychological pressure of workload spikes during high season creates real psychological pressure for receptionists, which impacts their mental health and performance. Strategies or recommendations to manage receptionist workload to remain optimal during high season at Pacific Palace Hotel Batam are direct supervisor supervision to ensure excellent service

PENDAHULUAN

Batam menjadi salah satu destinasi wisatawan yang sedang banyak dikunjungi oleh wisatawan baik *domestic* maupun mancanegara. Terlihat dari data dari Badan Pusat Statistik Kota Batam yang ditunjukkan pada tahun 2024 selama 5 bulan terakhir terdapat 700.000

wisatawan baik wisatawan domestic dan mancanegara berlibur ke kota Batam. Pertumbuhan wisatawan mancanegara bulan Mei 26,44%. Banyaknya wisatawan yang berkunjung pasti membutuhkan akomodasi dan tempat penginapan untuk melepas penat dan lelah. Salah satu industri yang diuntungkan adalah industri perhotelan. Tercatat jumlah hotel baik dari bintang satu sampai bintang 5 berjumlah 88 hotel Pada tahun 2019-2021. Hal ini membuktikan bahwa ekonomi di Kota Batam semakin berkembang pesat dengan adanya wisatawan akan menguntungkan devisa negara dan menguntungkan industri hotel sendiri. Masalah baru muncul adalah semakin banyaknya hotel yang beragam memunculkan persaingan yang cukup ketat. Industri ini harus berlomba lomba untuk mendapatkan tamu dengan bersaing kualitas pelayanan di hotel (BPS Kota Batam, 2023)

Dalam dunia perhotelan, terdapat dua season untuk penjualan kamarnya, yaitu *high season* dan *low season*. *High season* adalah periode dimana tingkat hunian kamar akan mendekati tingkat hunian kamar maksimal (Ampountolas, 2021) Pada dalam *high season* adalah bulan yang tingkat huniannya telah mencapai lebih dari sama dengan 50%. Periode *high season* di Batam biasanya terjadi pada beberapa waktu tertentu dalam setahun. Berikut event dan bulan dalam setahun dari periode September 2023 sampai September 2024.

Tabel 1 Event High Season Batam

Bulan	Event
31 Oktober 2023	Halloween
Desember 2023-Januari 2024	Liburan sekolah, perayaan Natal dan Tahun Baru
31 Desember-2 Januari	Tahun Baru
Periode Februari	Valentine, Imlek
Periode April-Mei	Ramadhan - Hari Raya Idul Fitri
Juli-Juni	Liburan sekolah
Edisi Agustus	Hari Kemerdekaan Indonesia

Sumber: Pacific Palace Hotel Batam, 2024

Event *high season* selama libur Ramadhan - Hari Raya Idul Fitri, banyak orang yang melakukan perjalanan, baik untuk mudik maupun berlibur, sehingga permintaan untuk akomodasi di Batam meningkat. Periode Natal dan Tahun Baru merupakan waktu *high season* di banyak destinasi wisata, termasuk Batam, karena banyak wisatawan domestik maupun internasional yang datang untuk berlibur, Libur pertengahan tahun dan libur akhir tahun sering menjadi waktu dimana keluarga berlibur, yang menyebabkan peningkatan jumlah wisatawan ke Batam, Setiap akhir pekan panjang atau *long weekend* yang bertepatan dengan hari libur nasional sering kali menyebabkan peningkatan kunjungan wisatawan, terutama dari Singapura dan Malaysia, yang dekat dengan Batam. Acara-acara khusus seperti festival budaya, konser musik, atau event olahraga yang diadakan di Batam juga dapat menyebabkan peningkatan jumlah pengunjung, sehingga dianggap sebagai *high season* sementara karena bersifat tidak setiap tahun.

Selama *high season*, hotel sering kali mengalami tingkat hunian yang tinggi, yang dapat menyebabkan peningkatan beban kerja bagi staf hotel, termasuk *receptionist*, *housekeeping*, dan layanan lainnya (Alrawabdeh, 2022) Pada periode ini, jumlah tamu yang menginap di hotel meningkat signifikan, menyebabkan peningkatan volume kerja bagi para karyawan, khususnya *receptionist*. *Receptionist* memegang peran penting sebagai ujung tombak dalam

memberikan pelayanan kepada tamu, mulai dari proses *check-in*, menjawab pertanyaan tamu, hingga menangani keluhan. Beban kerja yang tinggi selama *high season* sering kali menyebabkan penurunan kinerja, stres kerja, dan bahkan potensi kesalahan dalam pelayanan (Sáez-Fernández, 2020)

Beban kerja yang berlebihan tidak hanya mempengaruhi kesejahteraan karyawan tetapi juga dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Hal ini menjadi perhatian manajemen hotel, karena pelayanan yang buruk dapat mengurangi kepuasan tamu dan berdampak negatif pada citra hotel. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis beban kerja yang dialami oleh *receptionist* selama *high season* guna memahami faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja mereka dan mencari solusi yang efektif untuk mengelola beban kerja tersebut (Made Dian Setiti, 2023). Komponen terpenting adalah bagian depan hotel atau *receptionist*. *Receptionist* memiliki tugas sebagai wajah dari hotel tersebut. Karena posisinya berada di garda terdepan hotel. Hal ini menentukan apakah para tamu puas dengan pelayanan atau tidak. Kedudukan *receptionist* merupakan bagian penting di dalam operasional sebuah hotel, karena *receptionist* adalah orang yang akan menangani tamu dimulai dari proses *check in* sampai *check out*. Penanganan tamu terlihat sederhana, tetapi jika diperhatikan dengan seksama dan mendalam bahwa kegiatan penanganan tamu dengan memberikan kualitas pelayanan yang efisien membutuhkan ketelitian dan akurasi yang tepat, dimana *receptionist* tidak dapat melakukan hal ini dengan sembarang ketika menangani tamu. (Rudiyan, 2021)

Salah satu hotel yang masih bertahan dan mampu bersaing di Kota Batam adalah Hotel Pacific Palace. Pacific Palace Hotel Batam merupakan salah satu hotel bintang yang terletak di yang terletak di Jalan Duyung, Sei Jodoh, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Pacific Palace Hotel Batam didirikan di kawasan bisnis area pulau Batam pada tanggal 25 Desember 2003 dan beroperasi pada tanggal 25 Desember 2007. Hotel ini memiliki ciri khas yaitu desain eksterior nya berbentuk kapal sehingga menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk menginap. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti adalah dengan mewawancarai salah satu *receptionist* di Pacific Palace Hotel Batam, *high season* yang terjadi di Pacific Palace Batam adalah seperti hari besar keagamaan, seperti lebaran, natal, imlek. *High season* terjadi juga diliburkan sekolah. *High season* ini menimbulkan beberapa keluhan beban kerja. Hasil wawancara yang didapatkan *front office* khususnya *receptionist* tidak ada waktu *weekend* bersama keluarga, hectic dan lelah. Jadi peneliti menindikasi permasalahan yang sering terjadi.

Hasil observasi awal juga ditemukan bahawa jumlah karyawan *front office* Pacific Palace Hotel Batam berjumlah 19 dengan masing-masing bagian, dalam pembagian kerja 6-1 untuk setiap karyawan belum terhitung 1 hari *off* atau libur kerja berikut tabel yang menjelaskan bagian dari *front office department* Pacific Palace Hotel Batam

Tabel 2 Bagian *Front Office Departement* Pacific Palace Hotel Batam

Bagian	Jumlah
FOM	1
ASS FOM	1
Duty Manager	2
Spv	1
Reservation	1
GRO	1
Receptionist	5
Bellboy	2
Belldriver	1
Driver	2
Traine	2

Sumber: Pacific Palace Hotel Batam, 2024

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Beban Kerja Pada Receptionist Selama High Season Pacific Palace Hotel Batam”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang, permasalahan, teori maka di temukan beberapa permasalahan, yaitu :

1. Apa saja yang menyebabkan tingginya beban kerja pada *receptionist* selama *high season* di Hotel Pacific Palace Batam?
2. Strategi apa yang dapat diterapkan untuk mengelola dan mengurangi beban kerja *receptionist* selama *high season* di Pacific Palace Hotel Batam?

LANDASAN TEORI

Beban Kerja

Definisi Beban Kerja

Winarsunu (2008) dalam (Made Dian Setiti, 2023): Beban kerja adalah perbedaan antara kapasitas individu dalam menyelesaikan pekerjaan dan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan dalam periode waktu tertentu. Beban kerja yang tinggi terjadi ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas individu, sedangkan beban kerja yang rendah terjadi ketika tuntutan pekerjaan lebih rendah dari kapasitas individu.

Tarwaka (2004) dalam (Fransiska & Tupti, 2020): Beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang atau kelompok dalam waktu tertentu dan dapat dipengaruhi oleh faktor internal seperti kemampuan fisik, mental, serta keterampilan, dan faktor eksternal seperti kondisi lingkungan kerja.

Indikator Beban Kerja

Indikator beban kerja adalah parameter yang digunakan untuk mengukur tingkat beban kerja yang dialami oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi. Indikator ini membantu memahami seberapa besar beban yang harus ditanggung, baik secara fisik maupun mental, dalam menjalankan tugas-tugas tertentu. Berikut beberapa indikator beban

kerja yang umum digunakan:

1. Volume tamu

Ketika hotel menerima lebih banyak tamu dari biasanya, hal ini langsung berdampak pada jumlah *check-in*, *check-out*, permintaan informasi, dan layanan lainnya. Peningkatan volume tamu mengakibatkan lebih banyak interaksi yang perlu dikelola oleh resepsionis dalam waktu yang sama. Kondisi ini sering memicu beban kerja berlebih, menyebabkan antrian lebih panjang, waktu pelayanan yang lebih lama, dan tekanan yang lebih tinggi bagi staf hotel untuk memenuhi kebutuhan tamu dengan cepat dan efisien.

2. Waktu Kerja

Jam Kerja: jumlah jam yang dihabiskan untuk bekerja dalam sehari atau seminggu. Beban kerja yang tinggi sering ditandai dengan jam kerja yang melebihi standar, seperti lembur. Waktu Istirahat: Ketersediaan dan kualitas waktu istirahat. Kurangnya waktu istirahat menunjukkan beban kerja yang berlebihan.

3. Tingkat Kesulitan Tugas

Kompleksitas Pekerjaan: Tingkat kesulitan dan kerumitan tugas yang harus diselesaikan. Tugas yang lebih kompleks biasanya memerlukan lebih banyak waktu dan usaha. **Tingkat konsentrasi dan ketelitian:** Pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi tinggi atau ketelitian lebih bisa menambah beban mental pekerja.

4. Tekanan Psikologis

Tingkat Kelelahan: Kelelahan fisik atau mental yang dirasakan oleh pekerja. Kelelahan kronis menunjukkan bahwa pekerja mungkin mengalami beban kerja yang berlebihan. **Keluhan Kesehatan:** Peningkatan keluhan kesehatan seperti sakit kepala, nyeri punggung, atau stres dapat menjadi indikator beban kerja yang tinggi.

5. Dukungan Management

Selama high season sangat penting sebagai indikator beban kerja bagi resepsionis hotel. Manajemen yang baik dapat membantu meringankan beban kerja dengan beberapa cara penambahan tenaga kerja manajemen bisa menambah staf sementara atau mempekerjakan lebih banyak karyawan untuk mengatasi lonjakan tamu, pelatihan khusus memberikan pelatihan untuk menangani tekanan tinggi dan situasi darurat, penyediaan fasilitas pendukung seperti sistem teknologi yang mempercepat proses *check-in/check-out* dan komunikasi internal yang efisien.

6. Kualitas pelayanan

Volume tamu yang tinggi seringkali berdampak pada kemampuan karyawan untuk mempertahankan standar layanan. Dengan lebih banyak tamu yang harus dilayani, resepsionis sering kali harus bekerja lebih cepat, yang dapat menurunkan perhatian terhadap detail dan kualitas interaksi dengan tamu. Jika kualitas pelayanan mulai menurun, ini menunjukkan bahwa beban kerja sudah terlalu tinggi, dan karyawan mungkin memerlukan dukungan tambahan untuk menjaga tingkat layanan yang memuaskan (Ruki, 2023) (Sutardi & Arthauli, 2024)

High Season

Pengertian High Season

Yoeti (1996) dalam (Alicia & Tj, 2023): *High season* adalah periode dalam setahun di mana permintaan terhadap layanan pariwisata, seperti penginapan dan transportasi,

mencapai puncaknya. Pada masa ini, harga-harga layanan biasanya lebih tinggi karena tingginya permintaan.

Suparman (2001) dalam (Alicia & Tj, 2023): *High season* merupakan waktu tertentu, biasanya pada saat liburan atau musim panas, di mana tingkat kunjungan wisatawan meningkat secara signifikan. Hal ini berdampak pada naiknya tarif hotel, tiket pesawat, dan layanan pariwisata lainnya.

Klasifikasi High Season

Klasifikasi high season di Indonesia dapat dibagi berdasarkan beberapa faktor yang memengaruhi peningkatan kunjungan wisatawan. Berikut adalah klasifikasi high season di Indonesia:

1. Libur Sekolah:

- a. **Libur Panjang Tengah Tahun (Juni-Juli):** Ini adalah masa liburan sekolah terpanjang dalam setahun di Indonesia, sehingga banyak keluarga yang merencanakan perjalanan wisata.
- b. **Libur Akhir Tahun (Desember-Januari):** Selain liburan sekolah, liburan akhir tahun yang bertepatan dengan Natal dan Tahun Baru juga merupakan periode high season karena banyak keluarga yang melakukan liburan bersama.

2. Hari Raya Keagamaan:

- a. **Idul Fitri (Lebaran):** Periode Lebaran adalah salah satu high season terbesar di Indonesia. Banyak orang melakukan perjalanan mudik (pulang kampung) dan liburan bersama keluarga setelah Ramadan.
- b. **Natal dan Tahun Baru:** Libur Natal dan Tahun Baru sering dimanfaatkan untuk bepergian, baik untuk pulang kampung, berlibur ke destinasi wisata domestik, atau bahkan ke luar negeri.
- c. **Libur Nyepi di Bali:** Meskipun Hari Raya Nyepi sendiri adalah hari yang tenang, banyak wisatawan yang datang ke Bali sebelum dan sesudah Nyepi untuk menikmati budaya dan keindahan pulau ini.

3. Event dan Festival:

- a. **Festival Lokal:** Misalnya, Yogyakarta dan Solo biasanya mengalami high season selama acara-acara besar seperti Sekaten (perayaan Maulid Nabi) dan Grebeg (acara adat).
- b. **Event Musiman:** Seperti Festival Tabuik di Pariaman, Sumatera Barat, dan Festival Dieng di Jawa Tengah, yang menarik banyak pengunjung dari dalam dan luar daerah.

4. Libur Nasional atau Cuti Bersama:

- a. **Libur Panjang atau Long Weekend:** Setiap kali ada libur nasional yang berdekatan dengan akhir pekan, sering kali terjadi peningkatan kunjungan wisata ke berbagai destinasi, baik domestik maupun internasional.
- b. **Cuti Bersama:** Pemerintah sering kali menetapkan cuti bersama, terutama di sekitar Idul Fitri dan Natal, yang meningkatkan jumlah wisatawan domestik.

5. Kondisi Khusus: Periode Wisata Tertentu: Misalnya, wisatawan mancanegara sering datang ke Bali, Lombok, dan Raja Ampat selama musim panas (Juni-Agustus), yang bertepatan dengan musim liburan di negara asal mereka. Klasifikasi ini menunjukkan periode-periode ketika destinasi wisata di Indonesia biasanya mengalami lonjakan

jumlah pengunjung, yang memengaruhi tarif hotel, tiket transportasi, dan ketersediaan fasilitas wisata.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang merupakan sebuah cara ayang lebih menekankan analisa yang bersikap deskriptif. Dalam prosesnya penelitian ini menjelaskan suatu fenomena yang terjadi disuatu tempat atau objek yang sedang diteliti dengan melakukan pendekatan-pendekatan agar dapat menarasikan hasil melalui kata-kata sehingga dapat menjawab dari suatu fenomena secara ilmiah (Sugiyono, 2017). Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai analisis beban kerja pada receptionist selama high season Pacific Palace Hotel Batam.

Sumber Data Penelitian

Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber penelitian, diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan subjek penelitian dilakukan kepada *supervisor frontdesk Department* Pacific Palace Batam dan tamu domestik yang menginap di Pacific Palace Batam. Berikut data informan :

Tabel 3 Subjek Penelitian

<u>Subjek Penelitian</u>	<u>Jumlah</u>
<i>supervisor frontdesk Department</i>	1 orang
Receptionist	2 orang

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang bersifat mendukung data primer dan sebagai data pelengkap suatu penelitian yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder dapat diperoleh dari pihak lain maupun dari perusahaan dan berasal dari data tertulis, yang meliputi: foto-foto, SOP, struktur organisasi, sejarah perusahaan, *job description* dan sebagainya.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan merupakan proses mengelola data yang sudah dikumpulkan dengan beberapa teknik analisis. Tujuannya adalah mendapat pemahaman secara mendalam mengenai data dan selanjutnya akan menyimpulkan sesuai dengan pedoman yang ada. Berdasarkan data tersebut, proses analisa penelitian ini dilakukan mulai dari membaca, mempelajari, dan menelaah data dengan menggunakan langkah-langkah, (Dewi, 2020) diantaranya sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan akhir dan di verifikasi.

2. Pengujian Kualitas Data

Pengujian kualitas data dilakukan agar data yang diperoleh ilmiah dan dapat di pertanggung jawabkan. Teknik pemeriksaan kualitas data dalam penelitian ini dilakukan secara triangulasi teknik ini merupakan teknik pemeriksaan kualitas data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data, untuk melakukan pengecekan atau pembandingan terhadap data tersebut (Moleong, 2005:178).

a. Triangulasi

Sumber

Data

Teknik membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara antara informasi satu dengan yang lainnya. Hal ini dilakukan untuk mengetahui alasan mengenai terjadinya perbedaan-perbedaan pandangan pendapat atau pemikiran.

Triangulasi

Teknik

Pengumpulan

Data

Metode triangulasi pengumpulan data merupakan pengecekan data penelitian yang telah dilakukan dengan beberapa teknik berbeda seperti teknik wawancara, teknik observasi, dan teknik dokumentasi sehingga menghasilkan data yang kredibel.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan mengelompokkan data yang telah direduksi. Pengelompokkan data dilakukan dengan menggunakan label atau lainnya.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan analisis yang lebih dikhususkan pada penafsiran data yang telah disajikan (Dewi, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Palace Batam



Gambar 1. Logo

Sumber: Google

Pacific Palace Hotel Batam merupakan salah satu hotel bintang 4 (berdasarkan klasifikasi bintang hotel menurut Kep. Dirjen Pariwisata no.14/U/II88 tanggal 25 Februari 1988) yang terletak di yang terletak di Jalan Duyung, Sei Jodoh, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Pacific Palace Hotel Batam didirikan di kawasan bisnis area pulau Batam pada tanggal 25 Desember 2003 dibawah Pengelola PT. Maswahana Citrabuana Internasional, yang dimiliki oleh Pengusaha Swasta Nasional Bpk. Eddy Hendry.

Pada tahap awal yang dioperasikan adalah Discotheque KTV, sambil menyelesaikan proyek pembangunan gedung, sarana dan fasilitas lainnya dan kemudian pada tanggal 25 Desember 2007.

Deskriptif Hasil Penelitian

Deskripsi hasil penelitian disusun berdasarkan hasil observasi partisipan, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan yang sudah dilaksanakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Dengan melakukan pendekatan deskriptif maka peneliti harus memaparkan, menjelaskan dan menggambarkan data yang telah diperoleh melalui wawancara yang dilakukan informan yaitu adalah *supervisor front office* dan *receptionist* yang menginap di Pacific Palace Hotel Batam yang berhubungan dengan beban kerja pada high season.

Hasil Penelitian

1. Miss J (*supervisor front office department* Pacific Palace Hotel Batam)

Informan pertama merupakan *supervisor front office department* hotel Pacific Palace Hotel Batam. beliau bekerja selama 7 tahun. Hasil dari wawancara dengan *supervisor front office department* Pacific Palace Hotel Batam mengenai beban kerja *receptionist* dalam menghadapi high season, pertama volume pekerjaan meningkat tajam, *supervisor* menyatakan bahwa jumlah tamu yang datang selama high season meningkat dua kali lipat dibandingkan low season. Pekerjaan *receptionist* menjadi lebih padat dengan banyaknya check-in, check-out, dan permintaan informasi dari tamu. Dampak pada kualitas pelayanan, *supervisor* menegaskan bahwa peningkatan beban kerja kadang membuat *receptionist* kesulitan menjaga kecepatan dan keramahan. Namun, mereka selalu diingatkan untuk menjaga standar pelayanan. **Penambahan Staf dan Shift Ekstra:** Hotel menambah staf sementara selama high season dan membagi shift lebih efisien untuk memastikan tidak ada *receptionist* yang terlalu lelah. Beberapa staff senior juga membantu di bagian front office jika diperlukan. **Manajemen Kualitas Pelayanan:** *Supervisor* memberikan briefing harian untuk memotivasi staf dan memberikan tips untuk bekerja lebih efisien. *Supervisor* juga mengawasi secara langsung guna memastikan pelayanan tetap prima. **Dukungan untuk Mengelola Stres:** Hotel menyediakan waktu istirahat tambahan bagi *receptionist* dan menyediakan akses ke ruang istirahat yang nyaman. *Supervisor* juga terbuka untuk mendengarkan keluhan dan memberikan solusi. **Efektivitas Tim Receptionist:** Menurut *supervisor*, tim *receptionist* mampu menangani tekanan dengan baik berkat kerja sama yang kuat dan pembagian tugas yang efisien. Koordinasi antar staf menjadi kunci. **Pelatihan Khusus:** Sebelum high season, *receptionist* diberikan pelatihan intensif mengenai cara menghadapi lonjakan tamu, keterampilan multitasking, dan bagaimana menangani situasi sulit dengan tenang. **Pemantauan Kinerja:** *Supervisor* secara rutin mengevaluasi kinerja melalui feedback tamu dan observasi langsung di lapangan. Kesejahteraan staf juga diperhatikan dengan memberikan dukungan moral dan istirahat yang cukup. **Saran untuk Masa Depan:** *Supervisor* menyarankan untuk meningkatkan penggunaan teknologi seperti self-check-in kiosks untuk mengurangi beban *receptionist*. Selain itu, pelatihan berkala tentang manajemen waktu dan keterampilan interpersonal akan sangat membantu.

2. 3 *receptionist* (*receptionist front office department* Pacific Palace Hotel Batam)

Hasil triangulasi sumber data dengan melakukan **wawancara** dengan 3 *receptionist* mengenai pengalaman, **observasi langsung** di tempat kerja untuk melihat bagaimana

mereka menangani tugas sehari-hari dan bukti **dokumentasi** seperti laporan shift atau evaluasi kinerja yang menunjukkan fakta-fakta terkait beban kerja dan produktivitas. Terapat 6 indikator beban kerja receptionist ketika high season, pertama **jumlah tamu meningkat drastis** selama high season, dengan receptionist menangani **dua hingga tiga kali lebih banyak tamu** dibandingkan low season. Wawancara dan observasi langsung menunjukkan beban kerja yang sangat tinggi, sementara dokumentasi hotel mendukung peningkatan ini dengan data konkret mengenai reservasi dan keuangan. Semua sumber data ini konsisten dalam menggambarkan lonjakan signifikan dalam jumlah tamu selama high season. Indikator kedua **waktu kerja receptionist meningkat signifikan** selama high season. Wawancara menunjukkan bahwa receptionist sering bekerja lebih lama dari shift resmi mereka, sementara observasi mendukung hal ini dengan catatan perpanjangan jam kerja dan pengurangan waktu istirahat. Dokumentasi hotel juga menguatkan temuan ini dengan bukti bahwa shift reguler sering kali diperpanjang dan waktu istirahat terpotong. Secara keseluruhan, beban waktu kerja selama high season menambah tekanan pada receptionist.

Indikator ketiga **tingkat kesulitan kerja receptionist meningkat signifikan** selama high season. Wawancara mengungkapkan bahwa receptionist harus menghadapi berbagai jenis permintaan mendadak dan multitasking, sementara observasi menunjukkan mereka sering menangani tugas ganda di bawah tekanan waktu. Dokumentasi memperkuat hal ini dengan mencatat peningkatan keluhan tamu dan tugas tambahan yang perlu diselesaikan dalam waktu singkat. Secara keseluruhan, tingginya volume pekerjaan, permintaan khusus, dan situasi mendesak selama high season membuat pekerjaan receptionist menjadi jauh lebih kompleks dan menantang. Indikator keempat **tekanan psikologis receptionist meningkat signifikan** selama high season. Wawancara menunjukkan bahwa receptionist merasa kewalahan dan stres karena beban kerja yang tinggi serta interaksi dengan tamu yang tidak sabar. Observasi mendukung temuan ini dengan melihat bagaimana receptionist berjuang untuk tetap tenang dan efisien dalam situasi yang sibuk. Dokumentasi juga memperkuat kesimpulan ini dengan mencatat peningkatan cuti sakit dan penurunan kinerja akibat stres. Secara keseluruhan, lonjakan beban kerja selama high season menciptakan tekanan psikologis yang nyata bagi receptionist, yang berdampak pada kesehatan mental dan kinerja mereka.

Indikator kelima **dukungan manajemen kepada receptionist meningkat** selama high season, namun ada beberapa keterbatasan. Wawancara menunjukkan bahwa meskipun ada staf tambahan dan bantuan dari supervisor, beberapa receptionist merasa dukungan ini masih belum cukup untuk mengatasi volume tamu yang tinggi. Observasi memperlihatkan adanya upaya manajemen untuk menambah staf dan memberikan bantuan langsung, sementara dokumentasi mengonfirmasi penambahan shift dan staf sementara. Secara keseluruhan, manajemen berusaha memberikan dukungan lebih selama high season, tetapi tantangan besar masih tetap ada dalam menghadapi lonjakan tamu yang signifikan. Indikator keenam **kualitas pelayanan receptionist menurun** selama high season. Wawancara mengungkapkan bahwa receptionist merasa sulit mempertahankan kualitas pelayanan di tengah tekanan dan volume tamu yang tinggi. Observasi langsung memperlihatkan adanya peningkatan waktu tunggu dan interaksi yang lebih singkat, sementara dokumentasi survei kepuasan tamu dan laporan kinerja receptionist menunjukkan penurunan kualitas secara

signifikan. Meskipun receptionist berusaha untuk tetap memberikan pelayanan terbaik, beban kerja yang besar dan situasi sibuk membuat kualitas pelayanan tidak sebaik saat low season.

Pembahasan

Penyebab beban kerja *receptionist* selama *high season* di Hotel Pacific Palace.

Hasil wawancara, pengumpulan data dengan observasi langsung dan dokumentasi menghasilkan beberapa pembahasan mengenai penyebab beban kerja receptionist selama high season di Hotel Pacific Palace, terdapat 4 indikator beban kerja receptionist selama high season, yaitu :

1. Volume Tamu

Hasil wawancara, observasi langsung dan dokumentasi menunjukkan volume tamu pada saat high season bisa mencapai tiga kali lipat dibandingkan low season. Dalam satu shift, ia menangani lebih dari 50 tamu, sedangkan di low season, hanya sekitar 15-20 tamu. Dokumentasi hotel mendukung peningkatan ini dengan data konkret mengenai reservasi dan keuangan. Semua sumber data ini konsisten dalam menggambarkan lonjakan signifikan dalam jumlah tamu selama high season.

2. Waktu Kerja

Indikator kedua **waktu kerja receptionist meningkat signifikan** selama high season. Wawancara menunjukkan bahwa receptionist sering bekerja lebih lama dari shift resmi mereka, sementara observasi mendukung hal ini dengan catatan perpanjangan jam kerja dan pengurangan waktu istirahat. Dokumentasi hotel juga menguatkan temuan ini dengan bukti bahwa shift reguler sering kali diperpanjang dan waktu istirahat terpotong. Secara keseluruhan, beban waktu kerja selama high season menambah tekanan pada receptionist.

3. Kesulitan kerja

Receptionist meningkat signifikan selama high season. Wawancara mengungkapkan bahwa receptionist harus menghadapi berbagai jenis permintaan mendadak dan multitasking, sementara observasi menunjukkan mereka sering menangani tugas ganda di bawah tekanan waktu. Dokumentasi memperkuat hal ini dengan mencatat peningkatan keluhan tamu dan tugas tambahan yang perlu diselesaikan dalam waktu singkat. Secara keseluruhan, tingginya volume pekerjaan, permintaan khusus, dan situasi mendesak selama high season membuat pekerjaan receptionist menjadi jauh lebih kompleks dan menantang.

4. Tekanan psikologis

Receptionist meningkat signifikan selama high season. Wawancara menunjukkan bahwa receptionist merasa kewalahan dan stres karena beban kerja yang tinggi serta interaksi dengan tamu yang tidak sabar. Observasi mendukung temuan ini dengan melihat bagaimana receptionist berjuang untuk tetap tenang dan efisien dalam situasi yang sibuk. Dokumentasi juga memperkuat kesimpulan ini dengan mencatat peningkatan cuti sakit dan penurunan kinerja akibat stres. Secara keseluruhan, lonjakan beban kerja selama high season menciptakan tekanan psikologis yang nyata bagi receptionist, yang berdampak pada kesehatan mental dan kinerja mereka.

Strategi atau rekomendasi untuk mengelola beban kerja *receptionist* agar tetap optimal selama *high season* di Pacific Palace Hotel Batam.

Pekerjaan *receptionist* menjadi lebih padat dengan banyaknya **check-in, check-out**, dan permintaan informasi dari tamu. Dampak pada kualitas pelayanan, *supervisor* menegaskan bahwa peningkatan beban kerja kadang membuat *receptionist* kesulitan menjaga kecepatan dan keramahtamahan. Namun, mereka selalu diingatkan untuk menjaga standar pelayanan. Penambahan staf dan shift ekstra: hotel menambah staf sementara selama *high season* dan membagi shift lebih efisien untuk memastikan tidak ada *receptionist* yang terlalu lelah. Beberapa *staff senior* juga membantu di bagian *front office* jika diperlukan. Manajemen kualitas pelayanan: *supervisor* memberikan briefing harian untuk memotivasi staf dan memberikan tips untuk bekerja lebih efisien. Supervisor juga mengawasi secara langsung guna memastikan pelayanan tetap prima. Dukungan untuk mengelola stres: hotel menyediakan waktu istirahat tambahan bagi *receptionist* dan menyediakan akses ke ruang istirahat yang nyaman. *Supervisor* juga terbuka untuk mendengarkan keluhan dan memberikan solusi.

Efektivitas tim *receptionist*: Menurut *supervisor*, tim *receptionist* mampu menangani tekanan dengan baik berkat kerja sama yang kuat dan pembagian tugas yang efisien. Koordinasi antar staf menjadi kunci. Pelatihan khusus: sebelum *high season*, *receptionist* diberikan pelatihan intensif mengenai cara menghadapi lonjakan tamu, keterampilan *multitasking*, dan bagaimana menangani situasi sulit dengan tenang. Pemantauan kinerja: *supervisor* secara rutin mengevaluasi kinerja melalui feedback tamu dan observasi langsung di lapangan. Kesejahteraan staf juga diperhatikan dengan memberikan dukungan moral dan istirahat yang cukup. Saran untuk masa depan: *supervisor* menyarankan untuk meningkatkan penggunaan teknologi seperti *self-check-in kiosks* untuk mengurangi beban *receptionist*. Selain itu, pelatihan berkala tentang manajemen waktu dan keterampilan interpersonal akan sangat membantu.

KESIMPULAN

1. Penyebab beban kerja *receptionist* selama *high season* di Hotel Pacific Palace Hasil wawancara, pengumpulan data dengan observasi langsung dan dokumentasi menghasilkan beberapa pembahasan mengenai penyebab beban kerja *receptionist* selama *high season* di Hotel Pacific Palace, terdapat 4 indikator beban kerja *receptionist* selama *high season* adalah volume tamu lebih dari 50 tamu, sedangkan di *low season*, hanya sekitar 15-20 tamu. Waktu kerja *receptionist* **meningkat signifikan** selama *high season*, **kesulitan kerja adalah** permintaan khusus, dan situasi mendesak selama *high season* membuat pekerjaan *receptionist* menjadi jauh lebih kompleks dan menantang, Tekanan psikologis lonjakan beban kerja selama *high season* menciptakan tekanan psikologis yang nyata bagi *receptionist*, yang berdampak pada kesehatan mental dan kinerja mereka.
2. Strategi atau rekomendasi untuk mengelola beban kerja *receptionist* agar tetap optimal selama *high season* di Pacific Palace Hotel Batam adalah pengawasan *supervisor* secara langsung guna memastikan pelayanan tetap prima. Dukungan untuk mengelola stres hotel menyediakan waktu istirahat tambahan bagi *receptionist* dan menyediakan akses ke ruang istirahat yang nyaman. *Supervisor* menyarankan untuk meningkatkan

penggunaan teknologi seperti *self-check-in kiosks* untuk mengurangi beban *receptionist*. Selain itu, pelatihan berkala tentang manajemen waktu dan keterampilan interpersonal akan sangat membantu.

SARAN

Setelah peneliti menyelesaikan pembahasan pada proyek akhir ini, maka pada bab penutup peneliti mengemukakan saran-saran sesuai dengan hasil pengamatan dalam pembahasan skripsi ini. Adapun saran yang peneliti berikan setelah meneiliti permasalahan ini adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk Hotel Pacific Palace Batam.

Untuk meminimalisir beban kerja. Perusahaan harus memberikan perhatian lebih dalam pemberian penghargaan kepada karyawan yang bisa menyelesaikan pekerjaan dengan bagus dan tepat waktu, sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu menjadi lebih baik. Berikut saran yang prlu dipertimbangkan dalam upaya meminimalisir beban kerja :

- a. Tambah personel atau libatkan staf tambahan (*temporary staff*) Rekrut staf tambahan untuk membantu *receptionist* selama periode sibuk, seperti staf sementara atau paruh waktu. Ini dapat mengurangi beban kerja *receptionist* tetap dan memastikan layanan lebih cepat dan efisien.
- b. Manajemen penjadwalan yang baik. Pastikan ada penjadwalan bergilir sehingga *receptionist* tidak bekerja terlalu lama tanpa istirahat. Jadwal yang adil, termasuk waktu istirahat yang memadai, dapat membantu menjaga energi dan konsentrasi *receptionist*.
- c. Otomatisasi tugas rutin gunakan teknologi seperti *self check-in kiosks* atau aplikasi mobile yang memungkinkan tamu melakukan check-in dan check-out secara mandiri. Ini dapat mengurangi antrean di front desk dan membebaskan waktu *receptionist* untuk menangani tugas-tugas yang lebih mendesak.

2. Saran untuk peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian yang sama dapat mengembangkan penelitian tujuan yang ingin diteliti dengan menambahkan variabel, yaitu loyalitas pelanggan. Penambahan variabel bertujuan agar penelitian dapat lebih kerucut lagi permasalahannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alicia, A. P., & Tj, B. I. (2023). Peranan Front Desk Agent dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Ascent Premiere Hotel dnd Convention Malang. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 8. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1898>
- [2] Alrawabdeh, W. (2022). Seasonal balancing of revenue and demand in hotel industry: the case of Dubai City. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 21(1), 36–49. <https://doi.org/10.1057/s41272-021-00290-6>
- [3] Ampountolas, A. (2021). Modeling and Forecasting Daily Hotel Demand: A Comparison Based on SARIMAX, Neural Networks, and GARCH Models. *Forecasting*, 3(3), 580–595. <https://doi.org/10.3390/forecast3030037>
- [4] Ananto, C. (2019). Analisis Beban Kerja antara Bellboy dan frontdesk agent di swiss-

- belhotel Harbourbay Batam. *Jom Fisip*, 2(2), 1–23.
- [5] Arya, B. (2024). Analisis Beban Kerja Pegawai Front Office Di Hotel Four Point Medan. *E-Proceeding of Applied Science*, 10(3), 806–818.
- [6] BPS Kota Batam. (2023). Jumlah Wisatawan Mancanegara yang Datang Kunjungan.
- [7] Dewi. (2020). Peran Pemimpin Dalam Menibgkatkan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Molecules*, 2(1), 1–12. Retrieved from <http://clik.dva.gov.au/rehabilitation-library/1-introduction-rehabilitation%0Ahttp://www.scirp.org/journal/doi.aspx?DOI=10.4236/as.2017.81005%0Ahttp://www.scirp.org/journal/PaperDownload.aspx?DOI=10.4236/as.2012.34066%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.pbi.201>
- [8] Fatimah, S., Rahmanita, M., & Nurbaeti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Receptionist Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Royal Safari Garden Resort & Convention. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 22(3), 122–131.
- [9] Fitriasuri, F., Heriyanto, H., & sawallya Caca, M. (2019). Kualitas Tenaga Kerja Front Office Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Azza Hotel Palembang. *Prosiding Semhavok*, 1(1), 18–23. Retrieved from <http://conference.binadarma.ac.id/index.php/semhavok/article/view/243>
- [10] Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister ...*, 3(September), 224–234. Retrieved from <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/5041>
- [11] Hadi, W. (2018). Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif di Dunia Perhotelan. *Jurnal Khasanah Ilmu*, V(2), 1–12.
- [12] hidayat fahrul, D. (2023). Pelaksanaan Prosedur Kinerja Receptionist Di Hotel Aryaduta Medan. *Ilmiah Akomodasi Agung*, X(1), 31–41.
- [13] Made Dian Setiti, L. (2023). Beban Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Aria Villas Seminyak Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Greenomika*, 05(1), 39–51. Retrieved from <https://journal.unusida.ac.id/index.php/gnk%7C>
- [14] Nurhayati, N., & Rinjani, D. (2021). Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(1), 2597–5323.
- [15] Pramana. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Pelayanan Receptionist dan Harga Kamar di Hotel Tirtonadi Permai, Solo. *HOTELIER JOURNAL*, 1(April), 26–34.
- [16] Rudiyan. (2021). Kualitas Pelayanan Resepsionis Dalam Menangani Tamu Check In di Hotel Carissima Palembang. *Seminar HASil Penelitian Vokasi*, (2654–5438), 73–77.
- [17] Ruki, M. (2023). Front Desk Personnel Qualities and Skills in Applying Upselling Hotel Products: Case Study of the Ritz Carlton Bali. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 10(4), 550–558.
- [18] Sáez-Fernández, F. J. (2020). Seasonality and efficiency of the hotel industry in the balearic islands: Implications for economic and environmental sustainability. *Sustainability (Switzerland)*, 12(9). <https://doi.org/10.3390/SU12093506>
- [19] Safira Chriesna, W., & Yudho Leksono, P. (2022). Analisis Beban Kerja, Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Adisurya Kediri. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 399–407.

- [20] Sajaya, Kiki, W. (2024). Kajian Beban Kerja pada Industri Perhotelan – Studi Kasus Departemen Kantor. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 17(2), 300–308.
- [21] Siburian, A. N., & Anggrainie, N. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Graha Indah Pare-pare. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 176–191. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i3.2492>
- [22] Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- [23] Sutardi, H., & Arthauli, N. G. (2024). *Jurnal Pariwisata Vokasi Beban Kerja Karyawan Resepsionis Di Trans Luxury Hotel*. 5(1), 67–77.
- [24] Wachidiah, W. (2017). Front Office Department Dan Peranannya. *Wiwin Wachidiah*, 4, 1–11.
- [25] Okki Kurnia. (2017). Pengaruh Kompensasi, Komitmen dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Housekeeping Hotel Royal Kuningan Jakarta)
- [26] O Kurnia, N Lapotulo, DT Simatupang *Journal Analisis beban kerja room attendant di asialink hotel kota Batam Journal of Tourism 2023* - jurnal.stieparapi.ac.id.
- [27] O Kurnia 2023 - books.google.com Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia 5.0
- [28] O Kurnia - 2024 - books.google.com. Dasar-dasar Manajemen 5.0
- [29] Wayan, N., Rusadi, P., & Wijaya, P. L. (2022). Peran Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Di the Capital Hotel and Resort Bali. *Journal of Tourismpreneurship*, 5, 177–184.
- [30] Wiguna, R.S., Marini, S. (2018). Pelayanan Resepsionis di Ardan Hotel Bandung. *The Journal : Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 6(2), 1–8.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN