

Submitted 11 Agustus 2022
Accepted 30 Agustus 2022

ANALISIS KEBUTUHAN JUMLAH PRAMUSAJI PADA TANARASA RESTAURANT DI TANADEWA RESORT & SPA

ANALYSIS OF THE NUMBER OF WAITERS NEEDS AT TANARASA RESTAURANT AT TANADEWA RESORT & SPA

Ni Komang Juniastuti

Diploma III Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

juniastuti.koming@gmail.com

ABSTRAK

Pramusaji adalah salah satu tenaga kerja yang berada di restoran yang memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan tamu. Mengingat pentingnya tenaga kerja sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan maka adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui beban kerja yang dihadapi oleh pramusaji dan mengetahui jumlah tenaga kerja pramusaji yang sesuai pada *Tanarasa Restaurant* di *Tanadewa Resort & Spa* Ubud. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik analisis deskriptif kuantitatif yaitu *Work Load Analysis* (Analisis Beban Kerja) dan *Work Force Analysis* (Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja). Hasil penelitian yaitu total beban kerja yang distandarkan oleh manajemen tidak sesuai dengan kenyataannya dilapangan dan penambahan jumlah tenaga kerja pramusaji yang menggunakan *Work Force Analysis* (analisis kebutuhan tenaga kerja).

Kata kunci : Pramusaji, Total beban kerja, dan Jumlah tenaga kerja pramusaji

ABSTRACT

Waiter is one of the workers in the restaurant who provides good service quality according to the wishes of guests. Given the importance of labor greatly affects the quality of service, the purpose of this study is to determine the workload faced by waiters and to find out the appropriate number of waitresses at Tanarasa Restaurant at Tanadewa Resort & Spa, Ubud. This study uses several quantitative descriptive analysis techniques, namely Work

Load Analysis and Work Force Analysis . The results of the study are that the total workload standardized by management is not in accordance with the reality in the field and the increase in the number of waiters who use Work Force Analysis (analysis of labor needs).

Key words : *Waiter, Total workload, and Number of waitress workers*

PENDAHULUAN

Ubud merupakan salah satu tujuan liburan populer di Bali dan sudah di kenal semenjak tahun 1930-an. Ubud identik dengan seni, budaya, serta keindahan alam pedesaan. Untuk budaya, di Ubud kita akan menemukan banyak objek wisata pura Hindu serta keindahan salah satu istana kerajaan. Keindahan alam juga menjadi keunggulan pariwisata Ubud, Di Ubud dapat terdapat lereng bukit hijau, sawah berundak, serta sungai yang masih alami (Wira Tour Bali, 2021). Maka dari itu, Ubud terkenal sebagai penyedia sarana akomodasi dan fasilitas restoran. Kawasan Ubud terdapat beberapa fasilitas restoran yang menuntut memberikan pelayanan dengan standar yang tinggi pada pelayanan makanan dan minuman, sehingga dapat memuaskan setiap konsumen serta mampu bersaing dengan restoran lainya yang mempunyai nama baik di daerah sekitarnya. Oleh karena itu, peran departemen sumber daya manusia atau yang lebih dikenal dengan *Human Resources Department* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusianya memiliki peran yang sangat penting. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan tamu, setiap restoran menetapkan standar dalam menjaga kualitas pelayanan seperti menetapkan standar kerja bagi para karyawannya yang disebut dengan *Core Standars*. Standars tersebut ditetapkan untuk menjaga kualitas pelayanan secara maksimal kepada tamu.

Selain standar yang telah ditetapkan, kualitas sumber daya manusia yang dipekerjakan sangatlah penting untuk dipertimbangkan, karena akan sangat berpengaruh pada keterampilan, pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan standar kerja dengan baik, sehingga akan bisa menghasikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan kepada tamu terhadap pelayanan yang kita berikan. Namun terkait dengan hal tersebut, apabila jumlah tenaga kerja yang tersedia sangat minimum dan sudah berumur, juga tidak menutup kemungkinan akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Dalam hal ini peran sumber daya manusia sangat berkaitan dengan penentuan jumlah tenaga kerja yang tersedia. Dengan adanya jumlah pramusaji yang ideal, maka setiap permintaan tamu dapat segera di penuhi sehingga terbentuknya pelayanan yang cepat guna menghindari keluhan tamu.

Tanadewa Resort & SPA Ubud memiliki dua fasilitas restoran dan satu bar, yaitu *Tanarasa Restaurant, Sky Terrace, dan Pool Bar*. Dari dua restoran yang dimiliki oleh hotel ini, *Tanarasa Restaurant* merupakan restoran yang menjadi objek penelitian karena restoran ini yang menyediakan *Breakfast, Lunch, dan Dinner* dengan jumlah pramusaji yang sedikit dibandingkan dengan *Sky Terrace* yang hanya melayani *Lunch dan Dinner* dengan volume bisnis yang tidak terlalu tinggi. *Tanarasa restaurant* merupakan salah satu *Formal Restaurant* yang menyajikan *Internatinal dan Asian Cuisine*, dengan kapasitas 52 sebanyak tempat duduk dan beroperasi mulai jam 07.00 wita sampai 23.00 wita. Berikut data kunjungan tamu ke *Tanarasa Restaurant* selama periode Januari sampai Desember 2020 dapat diketahui pada pada tahun 2020 jumlah tamu yang berkunjung pada *Breakfast* rata-rata berkisaran 15 orang, pada saat *Lunch* rata-rata berkisaran 10 orang, dan *Dinner* rata-rata 10 orang. Setiap harinya *Tanarasa restaurant* menerima kunjungan rata-rata berkisar 35 orang perhari. Dengan kunjungan tamu ke *Tanarasa Restaurant* harus diimbangi dengan adanya pramusaji, guna menjaga kelancaran operation restoran, sumber daya berupa manusia menjadi factor penting bagi manajemen karena sumber daya manusia menjadi faktor penting bagi manajemen karena sumber daya manusia inilah yang akan memberikan pelayanan makanan dan minuman yang *excellent* kepada setiap tamu yang datang ke restoran. Beberapa faktor yang menjadi tolak ukur (dasar penilaian) kualitas sumber daya manusia adalah latar belakang pendidikan, pengalaman, dan kepribadian.

Dikatakan *waitress/waiters* umumnya, dengan pendidikan terakhir D2 dan D3 dan masa kerja sekitar satu hingga lebih dari tiga tahun. Dapat dikatakan secara kasat mata kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramusaji dapat dikatakan cukup meyakinkan, mengingat sebagian sudah berpengalaman *Food & Bevarage service* serta rata-rata lulusan diploma. *Tanarasa Restaurant* memberlakukan delapan jam kerja dan satu jam istirahat dan terbagi atas dua shift. Rata- rata jumlah pramusaji yang berkerja 2 orang perhari dan 1 orang libur, 1 orang untuk *morning shift* dari 06.00 - 15.00 WITA untuk melayani *breakfast dan lunch* dan 1 orang untuk *evening shift* 15.00-24.00 WITA untuk melayani *dinner*. Jumlah tenaga kerja di *Tanarasa Restaurant* selama periode Januari- Desember 2020 adalah 5 orang yang terdiri atas seorang *restaurant manager*, seorang *Assistant Manager*, dan 3 pramusaji. Dalam satu hari rata-rata jumlah tenaga kerja yang berkerja adalah 4 orang dan 1 libur.

Tanarasa Restaurant menetapkan standarjumlah tamu yang dilayani oleh seorang pramusaji adalah 7-8 orang untuk memberikan pelayanan yang *excellent* kepada tamu dengan jenis pelayanan *American Service*. Namun berdasarkan wawancara dengan pihak *waiters/waitres*, jumlah tamu yang harus mereka layani ternyata lebih dari 7-8 orang. Hal ini dapat dilihat dari jumlah *Cover Breakfast Time dan Lunch Time* yaitu 15 orang dan 10 orang

per 1 orang pramusaji, jumlah tamu yang dilayani pada *morning shift* adalah 25 orang, dan untuk *Dinner time* yaitu 10 orang per 1 pramusaji. Dari uraian tersebut, setiap pramusaji telah melayani tamu dengan jumlah yang lebih banyak dari yang telah ditetapkan oleh manajemen restoran. Hal ini berdampak pada tidak maksimalnya konsentrasi para pramusaji untuk melakukan pekerjaan serta kurangnya perhatian yang diberikan kepada tamu, merupakan salah satu akibat dari beban kerja yang berlebihan. Adapun keluhan yang sering dilontarkan oleh tamu adalah terlalu lama menunggu pesanan dan kurangnya perhatian dari pramusaji, hal ini juga diungkapkan oleh *Asst. Manager Tanarasa Restaurant*. Selain itu, jumlah absensi menjadi faktor beban kerja yang didapatkan oleh pramusaji dan perputaran tenaga kerja. Berikut data absensi pramusaji di *Tanarasa Restaurant* selama periode Januari- Desember . Hari Kerja Pramusaji yang Tersedia yaitu 789, Jumlah Hari Pramusaji yang Hadir yaitu 774 dan Jumlah yang tidak hadir yaitu 15. dapat dikatakan jumlah tenaga kerja (pramusaji) yang bisa hadir setiap harinya tidaklah sama. Ketidakhadiran pramusaji atau absensi dapat saja terjadi apabila satu atau lebih tenaga kerja (pramusaji) mengalami sakit, ijin, dan sebagainya. Selain itu jam kerja karyawan yang seringkali di *split* guna menggantikan pramusaji lain yang berhalangan hadir. Dengan kekurangannya tenaga kerja tentunya akan berdampak besar pada kepuasan tamu. Selain itu setiap pramusaji akan mendapatkan beban kerja lebih dari yang seharusnya didapatkan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, pokok permasalahan yang akan di teliti adalah kebutuhan ideal pramusaji pada *Tanarasa Restaurant*, ketidak sesuaian antara standar manajemen restoran dan kenyataannya di restoran, mengenali jumlah tamu yang dilayani oleh seorang pramusaji dan kemudian berpengaruh kepada kualitas pelayanan serta beban kerja yang didapat oleh pramusaji dan perputaran tenaga kerja. Dari penjelasan tersebut, terbukti bahwa faktor-faktor yang mendukung pelayanan seperti: peralatan, SOP, alur kerja dan kualitas sumber daya manusianya sudah sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga menurut pengamatan yang dilakukan di *Tanarasa Restaurant* diduga bahwa faktor beban kerja yang berlebihan yang tidak sesuai kuantitas atau jumlah tenaga kerja dan kemudian berpengaruh pada kualitas pelayanan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diurai diatas, maka yang mejadi pokok permasalahan adalah

1. Berapakah beban kerja yang dihadapi oleh pramusaji pada *Tanarasa Restaurant*, di *Tanadewa Resort & SPA Ubud* ?
2. Berapa jumlah pramusaji yang seharusnya dibutuhkan pada *Tanarasa Restaurant*, di *Tanadewa Resort & SPA Ubud* ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui beban kerja yang dihadapi oleh pramusaji di *Tanarasa Restaurant*.
2. Untuk mengetahui jumlah tenaga kerja pramusaji yang sesuai di *Tanarasa Restaurant*.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Ruky (2006:14) mendefinisikan bahwa Manajemen sumber daya manusia merupakan pekerjaan pengelola yang efektif dari manusia dalam pekerjaan mereka dan manajemen sumber daya manusia meneliti hal-hal yang dapat dilakukan untuk menjadikan orang yang berkerja menjadi lebih produktif.

Aktifitas utama dalam manajemen sumber daya manusia adalah pengadaan sumber daya manusia. Inti dari pengadaan SDM adalah menyediakan tenaga kerja yang dibutuhkan suatu organisasi secara kuantitatif maupun kualitatif. secara kuantitatif, ditentukan melalui analisis beban kerja (*Work force analysis*) sedangkan secara kualitatif tenaga kerja menghasilkan *Job description* maupun *Job Specification*. Menurut Mangkunegara (2003:3) fungsi manajemen sumber daya manusia yaitu

- a. pengadaan tenaga kerja yang meliputi: perencanaan sumber daya manusia, analisis jabatan, penarikan tenaga kerja, penempatan kerja dan orientasi kerja.
- b. Pengembangan tenaga kerja yang meliputi pendidikan, pelatihan, pengembangan karir dan penilaian.

Pengertian Tenaga Kerja

Menurut Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang ketentuan-ketentuan pokok mengenai tenaga kerja yaitu tenaga kerja adalah setiap orang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat. Menurut Sastrohadiwiryono(2002:27) tenaga kerja adalah mereka yang berkerja pada suatu badan perusahaan, baik swasta maupun pemerintah, dan diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dari kutipan diatas dapat dikatakan bahwa tenaga kerja mengandung pengertian tiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna

menghasilkan jasa atau barang untuk kebutuhan masyarakat dengan memperoleh suatu balas jasa tertentu.

Perancangan Tenaga Kerja

Menurut Mangkunegara (2003:6): Perencanaan tenaga kerja dapat diartikan sebagai suatu proses menentukan kebutuhan akan tenaga kerja berdasarkan peramalan pengembangan, pengimplementasi dan pengendalian kebutuhan tersebut yang berintegrasidengan perancangan organisasi agar tercipta jumlah pegawai, penempatan pegawai yang tepat dan bermanfaat serta ekonomis. Menurut Dessler(2003:156) : “Merencanakan pekerjaan atau personel adalah proses menentukan posisis yang akan diisi dalam perusahaan dan bagaimana mengisinya”.

Jadi, dari kutipan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa perencanaan kebutuhan tenaga kerja adalah suatu proses menemukan kebutuhan akan tenaga kerja dan memenuhi posisi yang akan yang diisi dalam perusahaan guna memenuhi kebutuhan baik dari arti jumlah maupun kualitas untuk masa kini maupun masa depan yang akan datang berdasarkan peramalan pengembangan, pengimplementasian dan pengendalian untuk membantu mencapai tujuan persusahaan yang telah ditetapkan.

Analisis Beban Kerja

Menurut Ranupandojo dan Suad Husnan (1990:31-32), Analisis Beban Kerja: “Suatu proses menentukan jumlah karyawan yang diperlkan untuk menyelesaikan suatu beban kerja tertentu dalam jangka waktu tertentu”. Berikut ini adalah rumus dalam menentukan Analisis Beban Kerja :

$$\text{Work Load Analysis} = \frac{\text{Total Man Hours}}{\text{Man Hours per Unit}}$$

Total Man Hours adalah waktu keseluruhan yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Sedangkan yang dimaksud dengan *Man Hours Per Unit* adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu unit perkerjaan dan akan menghasilkan jumlah yang diperlukan. Menurut Komaruddin (2000:44) perhitungan *Man Hours Per Unit* berdasarkan pada analisis:

1. Waktu lingkaran adalah waktu yang digunakan dalam kegiatan yang langsung berhubungan dengan proses produksi/operasional.
2. Waktu bukan lingkaran adalah waktu yang digunakan untuk kegiatan yang tidak berhubungan dengan proses produksi.
3. Waktu kelelahan adalah waktu yang diperlukan untuk menghilangkan kelelahan seperti meregangkan otot dan beristirahat sejenak pada saat melaksanakan tugas.
4. Waktu pribadi adalah waktu yang diperlukan untuk keperluan pribadi.

Hasil langsung dari analisis beban kerja adalah penetapan bilangan jumlah karyawan yang diperlukan untuk melaksanakan sejumlah pekerjaan tertentu selama waktu khusus tertentu. Apabila dari pernyataan di atas dikaitkan dengan pelayanan di restoran maka yang dimaksud dengan beban kerja di restoran adalah suatu kegiatan pelayanan oleh seorang pramusaji di dalam tugasnya untuk melayani tamu dalam jangka waktu tertentu.

Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja

Menurut Mangkunegara (2003:11), bahwa analisis tenaga kerja yaitu, analisis kebutuhan pegawai merupakan suatu proses analisis yang logis dan teratur untuk memenuhi jumlah dan kualitas pegawai yang diperlukan dalam suatu unit organisasi. Tujuannya agar setiap pegawai pada semua unit organisasi mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab.

Menurut Ranupandojo dan Husnan (1986:33-36) Analisis kebutuhan tenaga kerja dapat dinyatakan kedalam rumus sebagai berikut :

$$\text{Work Force Analysis} = \text{Work Load Analysis} + \% \text{ Absence} + \% \text{ Labor Turn over}$$

Keterangan :

Work Force Analysis : Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja

Work Load Analysis : Analisis beban kerja

% Absence : Tingkat ketidakhadiran Tenaga kerja dalam periode tertentu

% Labor Turn Over : Presentase tingkat perputaran tenaga kerja dalam periode tertentu.

Dari pendapat para ahli diatas yang dimaksud dengan analisis tenaga kerja adalah proses penentuan kebutuhan tenaga kerja untuk memenuhi jumlah dan kualitas pegawai yang diperlukan dalam satu unit organisasi agar setiap pegawai pada semua unit organisasi mendapatkan pekerjaan dan dapat mempertahankan kelancaran jalannya perusahaan.

Tingkat Absen

Menurut Martoyo (2000:34), absensi akan timbul apabila seseorang karyawan tidak hadir di tempat kerja. Tingkat absensi merupakan perbandingan antara hari-hari yang hilang dengan keseluruhan hari yang tersedia untukbekerja. Menurut Ranupandojo dan Suad Husnan (1990:33-36) menyatakan bahwa tingkat absensi merupakan perbandingan antara hari-hari yang tersedia untuk berkerja. Rumusan ketidakhadiran adalah sebagai berikut :

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{Hari Kerja yang Hilang}}{\text{Hari Berkerja Karyawan} + \text{Hari Karyawan Tidak berkerja}} \times 100 \%$$

Keterangan :

Tingkat Absensi : Tingkat ketidakhadiran karyawan dalam periode tertentu

Hari Kerja yang Hilang : Hari karyawan tidak bekerja dalam periode tertentu

Hari Bekerja Karyawan : Jumlah hari karyawan berkerja

Hari Karyawan Tidak Berkerja : Jumlah hari karyawan tidak bekerja

Perputaran Tenaga Kerja

Menurut Ranupandojo dan Saud Husnan (1990:33-36) menyatakan, maksud dari perputaran tenaga kerja ini adalah aliran masuk dan keluarnya tenaga kerja pada sebuah perusahaan pada periode tertentu. Persentase perputaran tenaga kerja dapat dirumuskan sebagian berikut :

$$\% \text{ Labor Turn Over} = \frac{\text{Jumlah Penggantian Karyawan}}{\text{Jumlah Karyawan Seluruhnya}} \times 100\%$$

Menurut Pizam dan Judy (2008:273) : *“Employee turn over occurs when an employee leaves his or her organization either voluntarily or involuntarily”*, yang kurang lebih artinya, perputaran tenaga kerja terjadi saat tenaga kerja meninggalkan organisasi baik secara sukakala maupun terpaksa.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas, dapat disimpulkan, perputaran tenaga kerja (*labor turn over*) adalah aliran para karyawan yang masuk dan keluar dari perusahaan, terjadi saat tenaga kerja meninggalkan organisasinya secara sukarela maupun terpaksa dengan alasan yang menyebabkan timbulnya Turn Over ini dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

Restoran

Menurut Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata, No. Kep.021/mkp.IV/2001. Tentang Pedoman Perijinan Usaha Pariwisata, mengemukakan usahannya.” Menurut Marsum (2002:7) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang berorganisasi secara komersial yang menyediakan pelayanan dengan baik kepada tamunya baik berupa makanan maupun minuman.

Menurut Ninemeiner dan Hayes (2006:11) *Restaurant is a for profit food service operation whose primary business involves the sale of food or beverage product to individuals and small group for guest.* Kurang lebih berarti, restoran adalah sebuah layanan operasional makanan yang berorientasi untuk cari keuntungan yang bisnis utamanya melibatkan penjualan makanan dan minuman kepada individual dan tamu kelompok kecil.

Dari ketiga definisi di atas dapat disimpulkan, restoran merupakan suatu tempat atau diorganisasikan secara komersial, menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman bagi umum yang berorganisasi untuk mencari keuntungan dan dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses penyimpanan, pembuatan dan penjualan yang dikelola secara professional.

Pamusaji

Menurut Marsum (2002:90), Pramusaji adalah karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dengan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga

membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja untuk tamu berikutnya.

Menurut Dahmer &Kahl (2009:1-2) Pramusaji adalah karyawan restoran yang menciptakan pengalaman makanan bagi tamu di sebuah restoran dengan membuat mereka merasadi terima dan nyaman, mengambil pesanan mereka, menyajikan hidangan, membersihkan area, dan mengatur meja untuk tamu berikutnya.

Dari pendapat para ahli diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa pramusaki adalah seorang karyawan restoran yang bertugas mengambil pesanan dan menyajikan makananan dan minumana kepada tamu, membua tamu merasa nyaman dan menjaga kebersihan lingkungan kerja.bahwa: "Restoran adalah slah satu jenis usaha jasa mengandung ruang lingkup kegiatan, menyediakan jasa makanan dan minuman, melalui proses pengelolaan serta penyajian ditempat

METODE PENELITIAN

Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini, ruang lingkupnya hanya pada jumlah tenaga kerja pramusaji pada *Tanarasa Restaurant* di *Tanadewa Resort & SPA*, yang beralamat di Jl.Padang Getas, Singakerta, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali 80571. Telepon : [\(0361\) 981555](tel:(0361)981555), Website : www.tanadewaubud.com.

Sumber dan Jenis Data

Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2005:137), data primer adalah "data yang secara langsung di peroleh oleh penelitian. Contohnya adalah hasil observasi dan wawancara langsung dengan manager dan para pramusaji restaoran mengenai beban kerja yang dihadapi.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2005:137), data sekunder adalah "sumber data yang secara tidak langsung menyediakan data untuk pencari data". Contohnya adalah data jumlah kunjungan tamu di *Tanarasa Restaurant*, data profil pramusaji, data absensi pramujasi dan urian tugas pramusaji.

Jenis Data

a. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2007:14), data kuantitatif adalah “Penelitian jenis datanya berupa angka” . pada dimiliki perusahaan. Seperti: struktur organisasi organisasi *Tanarasa Restaurant*, data jumlah Pramusaji, jadwal kerja pramusaji, sejarah Hotel dan latar belakang pramusaji di *Tanarasa Restaurant* di *Tanadewa Resort & SPA*.

b. Data Kualitatif

Menurut Sugiyono (2007:14), data kualitatif adalah “penelitian yang jenis datanya dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. pada penelitian ini seperti fasilitas tersedia, informasi pembagian jadwal kerja karyawan restoran dan uraian jabatan (Job description

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, yaitu dengan menguraikan masalah yang ada dan membandingkan dengan teori sehingga menjadi jelas dan bisa di tarik kesimpulan. Untuk mengetahui beban kerja dan jumlah ideal pramusaji yang di butuhkan oleh *Tanarasa Restaurant*, maka digunakan beberapa teknik analisis data, antara lain.

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab langsung terkait dengan masalah yang diamati dengan tujuan memperoleh informasi secara lisan mengenai informasi yang diperoleh. Wawancara dilakukan dengan Asst. Restaurant Manager dan pramusajinya mengenai pelaksanaan tugas dan pembagian jadwal kerja.

Observasi

Observasi adalah salah satu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung di *Tanarasa Restaurant*. Seperti mengamati uraian waktu kerja pramusaji (waktu lingkaran, waktu bukan lingkaran, waktu kelelahan, dan waktu pribadi) dan mengamati keadaan

restoran, seperti jumlah pramusaji, jumlah Table, Jumlah Seat, dan Restaurant Layout.

Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mendapatkan data atau dokumentasi yang dimiliki perusahaan. Seperti: struktur organisasi organisasi Tanarasa Restaurant, data jumlah Pramusaji, jadwal kerja pramusaji, sejarah Hotel dan latar belakang pramusaji di Tanarasa Restaurant di Tanadewa Resort & SPA.

Work Load Analysis (Analisis Beban Kerja)

Menurut Ranupandojo dan Saud Husnan (1990:31-32), Analisis Beban Kerja : “Suatu proses menentukan jumlah karyawan yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu beban kerja tertentu dalam jangka waktu tertentu”. Berikut ini adalah rumus dalam menentukan Analisis Beban Kerja :

$$\text{Work Load Analysis} = \frac{\text{Total Man Hours}}{\text{Man Hours per Unit}}$$

Work Force Analysis (Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja)

Analisi Tenaga kerja, menurut Ranupandojo dan Saud Husnan (1990:33-36), adalah “ Dalam menentukan jumlah tenaga kerja atau karyawan yang dibutuhkan

dengan menggunakan Work Force Analysis, ada 2 hal yang perlu di pertimbangkan yaitu, absen karyawan dan tingkat tenaga perputaran.

1. Absence (Tingkat Absensi)

Absensi bisa saja terjadi apabila salah satu atau beberapa tenaga kerja mengalami izin, sakit, dan sebagainya. Hal ini akan sangat berpengaruh pada kelancaran operational restoran, maka dari itu absensi sangat perlu diperhitungkan agar kelancaran operation dapat dipertahankan. Presentase absensi dapat dengan rumus:

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{Hari Kerja yang Hilang}}{\text{Hari Berkerja Karyawan} + \text{Hari Karyawan Tidak berkerja}} \times 100 \%$$

2. *Lobar Turn Over* (Perputaran Tenaga Kerja) Menurut Ranupandojo dan Saud Husnan (1990:33-36) menyatakan, maksud dari perputaran tenaga kerja ini adalah aliran masuk dan keluarnya tenaga kerja pada sebuah perusahaan pada periode tertentu. Persentase perputaran tenaga kerja dapat dirumuskan sebagian berikut

$$\% \text{ Labor Turn Over} = \frac{\text{Jumlah Penggantian Karyawan}}{\text{Jumlah Karyawan Seluruhnya}} \times 100\%$$

Melihat dua elemen diatas, serta elemen Work Load Analysis, dapat dirumuskan analisi beban kerja, yaitu

$$\textit{Work Force Analysis} = \textit{Work Load Analysis} + \% \textit{ Absence} + \% \textit{ Lobar Turn over}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Paparan Data

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Asst. Manager* dan pramusaji *Tanarasa Restaurant*, tamu yang dilayani melebihi standar yang telah ditetapkan oleh manajemen yaitu 7-8 orang , jumlah pramusaji yang berkerja perhari adalah 2 orang dan 1 libur . Seringnya pramusaji mengalami *Over Time* dikarenakan jumlah kunjungan tamu yang tidak menentu dan beban kerja yang dihadapi oleh pramusaji melebihi standar yang ada. Hasil observasi langsung ke *Tanarasa Restaurant*, waktu yang tersedia untuk pramusaji setiap harinya adalah 540 menit (9 jam) dengan rincian 8 jam kerja (480 menit) dan 1 jam istirahat (60 Menit). Dalam menganalisis beban kerja pramusaji di *Tanarasa restaurant*, terlebih dahulu akan membahas waktu produksi yang diperlukan oleh pramusaji di tiap-tiap *shift* dalam melaksanakan tugasnya. diketahui terdapat 1 orang pramusaji pada *Shift* pagi/*Morning Shift* (06.00- 15.00) yang melayani rata-rata 25 tamu saat *breakfast* dan *lunch*. Sedangkan untuk *Shift* sore/*Evening Shift* (15.00-24.00), terdapat satu orang pramusaji yang melayani 10 tamu saat *dinner time*. Sehingga setiap harinya terdapat rata-rata 2 orang pramusaji yang melayani rata-rata 35 pengunjung.

Berikut ini adalah data uraian waktu kerja senyatanya pramusaji di *Tanarasa restaurant*. Data uraian waktu kerja pramusaji diperoleh dari observasi langsung ke *Tanarasa Restaurant* yang dilakukan dengan cara

mengukur waktu yang dibutuhkan oleh pramusaji untuk melakukan suatu kegiatan, baik itu waktu lingkaran, waktu bukan lingkaran, waktu kelelahan dan waktu pribadi. Untuk menganalisis beban kerja yang ditanggung oleh pramusaji. diketahui dalam satu shift seorang pramusaji tersebut melayani 25 tamu dengan rata-rata waktu melayani 12 menit. waktu kerja yang seharusnya dibutuhkan menurut manajemen adalah 480 per satu pramusaji. Total beban kerja yang senyatanya dibutuhkan oleh satu pramusaji jadwal kerja pagi adalah 561 menit, Sehingga ketimpang waktu kerja satu pramusaji tersebut adalah 81 menit (561 menit - 480 menit) per shift. senyatanya dibutuhkan oleh pramusaji jadwal kerja sore adalah 541 menit untuk satu orang pramusaji. sedangkan waktu kerja yang seharusnya dibutuhkan menurut management adalah 480 menit per 1 orang pramusaji, sehingga ketimpangan waktu kerja pramusaji tersebut adalah 61 menit (541 menit -480 menit) per shift. Jumlah beban kerja sebenarnya pramusaji di *Tanarasa Restaurant* periode Januari- Desember tahun 2020.

Kalender kerja di *tanarasa restaurant* periode Januari-desember 2020 yaitu: jumlah hari yaitu 365, hari libur yaitu 96. hari libur nasional yaitu 12 dan cuti yaitu 12 , jadi hari kerja seluruhnya Dalam menentukan jumlah tenaga kerja pramusaji pada setiap jadwal kerjanya didapat dengan membagi total beban kerja pada setiap jadwal kerja (menit) dengan jumlah beban kerja per-satuan (menit) selama periode bulan Januari- Desember tahun2020. Total beban kerja pramusaji didapat dengan mengalikan total waktu kerja sebenarnya (561 menit untuk jadwal pagi dan 541 menit untuk kerja sore) dengan jumlah hari dalam setahun(365 hari), sedangkan jumlah beban kerja pramusaji didapatkan dengan menggalikan jam kerja seharusnya yang dalam hitungan menit yaitu,480 menit (8 jam x 60 menit) dengan waktu sebenarnya dalam setahun (245 hari).

Analisis Data

Untuk menentukan jumlah tenaga kerja pramusaji yang ideal yang dibutuhkan oleh *Tanarasa Restaurant* dapat dilakukan dengan menggunakan dua analisis data, yaitu Analisis beban kerja (*Work Load Analysis*) dan Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja (*Work Force Analisis*).

Analisis Beban Kerja (Work Load Analysis)

Analisis beban kerja pramusaji pada *Tanarasa Restaurant* di kelompokan menjadi dua bagian, yaitu jadwal kerja pagi dan sore. pramusaji berkerja selama 9 jam sehari (1 jam istirahat)

a. jumlah tenaga kerja pramusaji jadwal kerja pagi (8 jam kerja) dapat ditentukan sebagai berikut:

$$\text{Total beban kerja} = 561 \text{ menit} \times 365 \text{ hari} = 204.765$$

$$\text{Jumlah beban kerja} = 480 \text{ Menit} \times 245 \text{ menit} = 117.600$$

Perhitungan :

$$\text{Work Load Analysis} = \frac{\text{Total Man Hours}}{\text{Man Hours per Unit}}$$

$$\text{Work Load Analysis} = \frac{204.765}{117.600} = 1,74 = 2 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan analisis beban kerja (*work load analysis*) maka jumlah pramusaji yang dibutuhkan untuk menyelesaikan beban kerja pada jadwal pagi adalah 2 orang pramusaji

b. jumlah tenaga kerja pramusaji jadwal kerja pagi (8 jam kerja) dapat ditentukan sebagai berikut:

$$\text{Total beban kerja} = 541 \text{ menit} \times 365 \text{ hari} = 197.465$$

$$\text{Jumlah beban kerja} = 480 \text{ Menit} \times 245 \text{ menit} = 117.600$$

Perhitungan :

$$\text{Work Load Analysis} = \frac{\text{Total Man Hours}}{\text{Man Hours per Unit}}$$

$$\text{Work Load Analysis} = \frac{197.465}{117.600} = 1,67 = 2 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan analisis beban kerja (*work load analysis*) maka jumlah pramusaji yang dibutuhkan untuk menyelesaikan beban kerja pada jadwal sore adalah 2 orang pramusaji

Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja (*Work Force Analysis*)

Pada analisis beban kerja, perlu diketahui tingkat absensi dan tingkat perputaran yang terjadi di Tanarasa Restaurant. Berikut ini adalah Data jumlah total ketidakhadiran 3 orang pramusaji di Tanarasa Restaurant periode 2020 : Jumlah hari kerja pramusaji yang tersedia yaitu 789, Jumlah hari Pramusaji yang Hadir yaitu 774, dan Jumlah yang tidak hadir yaitu 15 dapat diketahui persentase ketidakhadiran atau absensi pramusaji di Tanarasa Restaurant tahun 2020 dan perhitungan setiap bulannya melalui rumus sebagai berikut:

Tingkat Absensi

$$= \frac{\text{Hari Kerja yang Hilang}}{\text{Hari Berkerja Karyawan} + \text{Hari Karyawan Tidak berkerja}} \times 100 \%$$

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{15}{774 + 15} \times 100 \%$$

$$\text{Tingkat Absensi} = 0,01901 \times 100 \%$$

$$\text{Tingkat Absensi} = 1,9 \% = 2 \%$$

Tingkat perpuraran pramusaji di Tanarasa Restaurant dapat diperoleh persentase perputaran pramusaji di Tanarasa Restaurant adalah 0 %, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\% \text{ Labor Turn Over} = \frac{\text{Jumlah Pengantian Karyawan}}{\text{Jumlah Karyawan Seluruhnya}} \times 100\%$$

$$\% \text{ Labor Turn Over} = \frac{0}{3} \times 100\%$$

$$\% \text{ Labor Turn Over} = 0 \times 100\% = 0\%$$

Jumlah tenaga kerja pramusaji untuk jadwal kerja pagi yang senyatanya dibutuhkan dapat dihitung dengan menggunakan analisis kebutuhan tenaga kerja berikut ini :

Work Force Analysis = Work Load Analysis + % Absence + % Lobar Turn over

$$\text{Work Force Analysis} = 2 \text{ Orang} + 2 \% + 0$$

$$\text{Work Force Analysis} = 2,02 = 2 \text{ Orang}$$

Sedangkan Jumlah tenaga kerja pramusaji untuk jadwal kerja sore dibutuhkan dapat dihitung dengan menggunakan analisis kebutuhan tenaga kerja berikut :

$$\text{Work Force Analysis} = \text{Work Load Analysis} + \% \text{ Absence} + \% \text{ Lobar Turn over}$$

$$\text{Work Force Analysis} = 2 \text{ Orang} + 2 \% + 0$$

$$\text{Work Force Analysis} = 2,02 = 2 \text{ Orang}$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan analisis kebutuhan tenaga (Work Force Analysis), Maka jumlah tenaga kerja pramusaji yang seharusnya dibutuhkan untuk jadwal kerja pagi dan jadwal kerja sore adalah sebagai berikut:

$$= 2 \text{ Orang} + 2 \text{ Orang} + 1 \text{ Orang} = 5 \text{ Orang}$$

Dengan perinciannya adalah 2 orang tenaga kerja pramusaji untuk jadwal kerja pagi (morning shift) dan 2 orang tenaga kerja pramusaji untuk jadwal kerja sore (Evening shift) dan 1 tenaga kerja pramusaji yang libur (day off) . Sedangkan jumlah tenaga kerja pramusaji yang dimiliki sekarang adalah 3 orang . Sehingga terjadi kekurangan tenaga kerja pramusaji sebanyak 2 orang dan itu mengakibatkan pramusaji memiliki beban kerja yang lebih besar daripada yang seharusnya. Sehingga berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramusaji ke tamu kurang maksimal.

Meliputi penyajian data/informasi yang diperoleh dan menganalisis data/informasi sesuai dengan tujuan penulisan artikel. Di dalam uraian tentang Hasil dan Pembahasan, dapat menggunakan sub-sub judul sesuai dengan permasalahan yang dibahas. Sub judul ditulis dengan huruf tebal dan miring. Apabila terdapat sub-sub judul, maka sub-sub judul ditulis miring tetapi tidak tebal. Uraian tentang Hasil dan Pembahasan harus didukung oleh rujukan/ referensi.

Pembahasan harus fokus. Jika artikelnya melakukan percobaan, maka hasil percobaan sebaiknya ditampilkan dalam bentuk grafik atau pun tabel. Keterangan gambar, grafik atau carta (caption) menggunakan jenis huruf TNR dengan ukuran huruf (font size) 9 dan dituliskan center di bawah gambar

SIMPULAN

Simpulan

Dari hasil Analisis Beban kerja (*Work Load Analysis*) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa telah terjadi kelebihan beban kerja dengan rincian total beban kerja yang dibutuhkan menurut manajemen adalah 480 menit untuk satu orang pramusaji. Tapi, total beban kerja yang senyatanya dibutuhkan oleh pramusaji jadwal kerja pagi adalah 561 menit untuk satu pramusaji. Sehingga ketimpangan waktu kerja satu pramusaji tersebut adalah 81 menit (561 menit - 480 menit) per shift. Dan Untuk total beban kerja yang senyatanya dibutuhkan oleh pramusaji jadwal kerja sore adalah 541 menit untuk satu orang pramusaji. Sehingga ketimpangan waktu kerja satu pramusaji tersebut adalah 61 menit (541 menit -480 menit) per shift. Hal ini berarti melebihi standar jam kerja pramusaji untuk 1shift yaitu 9 jam kerja (8 jam kerja dan 1 jam istirahat)

Berdasarkan hasil Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja (*Work Force Analysis*) jumlah pramusaji yang dibutuhkan adalah sebanyak 5 orang pramusaji, Sedangkan jumlah yang dimiliki saat ini adalah sebanyak 3 orang pramusaji sehingga terdapat kekurangan jumlah pramusaji sebanyak 2 orang pramusaji, dimana masing masing 1 orang untuk jadwal kerja pagi dan 1 orang untuk jadwal kerja sore.dapat belajar berkerja sesuai dengan bidang kerja yang mereka pelajari di kampus.

.Saran

Untuk mengatasi beban kerja yang berlebih yang dialami oleh pramusaji maka disarankan agar dilakukan penambahan pramusaji, sehingga standar yang ditetapkan oleh manajemen bisa tercapai.

Penambahan jumlah tenaga pramusaji yang disarankan hendaknya sesuai dengan perhitungan Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja (*Work Force Analysis*). Pemenuhan kekurangan ini dapat dilakukan dengan cara merekrut karyawan baru atau dengan cara merekrut tenaga kerja harian (*Daily Worker*) yang dikontrak dalam periode tertentu (3 bulan, 6 bulan, atau 1 tahun). Selain itu dapat pula dilakukan dengan cara mentransfer karyawan dari *outlet* lain dengan syarat melakukan pelatihan keahlian di bidang *F & B Service* terlebih dahulu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan di *Tanarasa Restaurant*. Upaya pemenuhan dapat juga dilakukan dengan menerima *Trainee* dari kmpus-kampus pariwisata yang sedang melakukan *On Job Training* yang bertujuan untuk membantu pramusaji dalam pelayanan, selain itu para *Trainee* juga dapat belajar berkerja sesuai dengan bidang kerja yang mereka pelajari di kampus.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, Graham.2004. *The Waier's Handbook*.Australia: PearsonHospitality Press. Dessler, Gary. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Diterjemahkan olehParamita Rahayu. Edisi Ke-10. Cetakan Ke-1, New Jersey: Prentice-Dahmer, Inc.
- Dahmer, Sondra J. And Kahl. *Restaurant Service Basic. 2nd Edition*. New Jersey:John Wiley& Sons, Inc.
- Fischer, John W, 2005, *At Your Service: A Hand- on Guidetothe ProfessionalDiming Room*.Hoboken, New Jersey: Jhon Wiley and Sons, Inc.
- Kamaruddin. 2000.Pengadaan Personalia. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mangkunegara, A. Anwar Prabu. 2003. *Perencanaan dan pengembangan SumberDaya Manusia*. Bandung: PT.Refika Aditama.
- Marsum, W.A. 2002. *Restoran dan Segala Permasalahan*. Edisi ke-3.Cetakan ke-3. Yogyakarta : Andi.
- Martoyo, Susilo. 2000.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kelima.Yogyakarta: BPFE.
- Ninemeier, Jack D. And David K. Hayes. 2006, *RestaurantOperationsManagement:Principle and Practices. I' Edition*. New Jersey: PearsonEducation, Inc.
- Pizam, Abraham dan Judy holcomb (ed). 2008. *International Dictionary ofHospitalityManagement*. 1" Edition. Oxford: Elsevier Ltd.
- Ranupandojo, Heindjrach dan Suad Husnan. 1990. *Manajemen Personalia*.Edisi Ke-4. Cetakan Ke- 10. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Ruky, Achman S. 2006. *Sumber Daya Manusia Berkualitas Mengubah VisiMenjadi Realitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sastrohadiwiryono, B.S. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja*. Indonesia.Jakarta : Bumi Aksara
- Sihite, Richard. 2000. *Tata Hidangan*. Cetakan Ke-5. Surabaya. SIC.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang
Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja.2003. Jakarta:
RepublikIndonesia.

Wiwoho, Ardjono. 2008. Pengetahuan Tata Hidangan. Jakarta : Erlangga.