

Original Article

Identification of Ergonomic Principles of Housekeeping Work in Hospitality Services in Lovina, BaliI Ketut Gede Agus Budi Wirawan^{1*}, Komang Gunawan Landra¹, Made Bayu Oka Widiarta²¹ Program Studi Profesi Dokter, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia, Bali² Program Studi Sarjana Keperawatan, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia, Bali**Article Information****ABSTRACT**

Received: 26 September 2024
Revised: 15 December 2024
Accepted: 20 January 2025
Available online: 31 January 2025

Keywords

Prinsip; ergonomi;
housekeeping; lovina

Correspondence*

Phone: (+62)81805517184
E-mail:
agus.budi.wirawan@undiksha.ac.id

Website

<https://journal.umtas.ac.id/index.php/healthcare/index>

Doi

10.35568/healthcare.v7i1.5468

©The Author(s) 2025

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License

Good hospitality service in hotel services in Lovina is highly expected. However, behind this, many hotel workers experience muscle complaints due to not working ergonomically or based on ergonomic principles. The purpose of this study was to identify the principles of ergonomic work in housekeeping in hotel services in Lovina Bali. The research method used was a quantitative descriptive method with the population being all housekeeping in hotels in Lovina Bali, samples taken by cluster random sampling of 42 housekeeping spread across starred and non-starred hotels in Lovina. The research instruments consisted of complete demographic data, knowledge, principles of ergonomic work and Nordic body map. The results of the study found that the principles of ergonomic work that had been implemented by HK in Lovina included reducing excessive workloads, placing equipment within reach, working according to body dimensions, reducing excessive movement, minimizing static movements, minimizing load points, having space distance, creating a comfortable environment and HK can reduce work stress. Meanwhile, according to the results of the analysis, HK has not been able to carry out workloads according to posture, perform ROM movements and make displays. The most common complaints measured using NMB are the neck, arms and calves. The conclusion is that there are still many HKs who do not understand the principles of work ergonomics, so there are several ergonomic points that have not been implemented properly.

PENDAHULUAN

Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang sangat diminati banyak orang baik domestic maupun mancanegara. Perkembangan sektor pariwisata menjadi salah satu ujung tombak penghasilan masyarakat. Usaha dibidang perhotelan memegang peranan penting perekonomian masyarakat. Pelayanan *hospitality* pada sektor perhotelan menjadi satu poin penting untuk dapat meningkatkan kunjungan wisatawan dan lama menginap wisatawan. Laporan statistic pariwisata Tahun 2022 tingkat hunian kamar hotel Bintang di Kabupaten Buleleng terus mengalami peningkatan. Dilihat dalam satu tahun terakhir Januari 2022 tingkat hunian kamar di Kabupaten Buleleng sebesar 23,73% dan Desember 2022 meningkat menjadi 41,58% (Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng, 2022).

Kecelakaan dan cedera akibat kerja cenderung terjadi di Negara Berkembang sehingga perlu adanya perlindungan untuk tenaga kerja saat melakukan kinerjanya dan tetap memperhatikan keselamatan dan kesehatan kerjanya (K3), karena tenaga kerja merupakan asset bagi suatu badan usaha (Astari & Denny, 2019). Risiko K3 pada pekerja berkaitan erat dengan sumber bahaya yang dapat ditimbulkan pada aktivitas kerjanya, kerusakan sarana produksi sampai pada gangguan operasi. Kurangnya kesadaran perusahaan atau badan usaha memiliki dampak negative yang dapat mempengaruhi keselamatan dan kesehatan kerja pekerja (Danida, 2020).

Salah satu pelayanan yang menjadi pelayanan terpenting dalam pelayanan kebersihan adalah yang bertanggung jawab terhadap kebersihan dari hotel tersebut. Tuntutan yang tinggi mengakibatkan proses kebersihan hotel menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang tujuannya ingin mendapatkan pelayanan terbaik. *Housekeeping* merupakan pekerjaan yang memiliki beban sangat berat, dari awal bekerja sudah langsung dan segera untuk membersihkan tempat tidur untuk menjaga kenyamanan pengunjung atau wisatawan (Tabita et al., 2017).

Pelayanan *hospitality* pada sektor pariwisata sangat penting adanya dikarenakan pariwisata Bali secara umum dan Buleleng secara khusus mengedepankan pariwisata yang berbasis *sapta pesona* yaitu aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah dan kenangan. Gangguan muskuluskeletal, tulang belakang,

pendengaran, gatal akibat zat kimia merupakan permasalahan terbanyak pada sektor pariwisata khususnya perhotelan (BPJS Ketenagakerjaan, 2019). Gangguan muskuluskeletal menyebabkan kerugian pada pekerja dan Perusahaan/badan usahanya. Gangguan ini disebabkan karena factor ergonomic yang tidak baik dan benar, peregangan otot berlebihan, aktivitas berulang, sikap kerja tidak alamiah, usia, jenis kelamin (Danida, 2020).

Hasil penelitian sebelumnya melaporkan bahwa keluhan muskuluskeletal diakibatkan karena ergonomic kerja yang salah, variasi pekerjaan yang melibatkan gerakan berulang dan atau postur statis yang mengakibatkan gangguan serta ketidaknyamanan muskuluskeletal (Fitriana, 2018). Hasil survey di India terkait dengan keluhan yang sering dirasakan pekerja hotel adalah gangguan otot berupa nyeri sendi, leher, tungkai (Gawde, 2018), (Gikunda et al., 2023). Kesadaran akan ergonomic tubuh dan waktu bekerja memiliki peran dalam meningkatkan permasalahan nyeri otot walaupun banyak pekerja mengetahui konsep ergonomic (Chingromawi et al., 2024).

Pelayanan *housekeeping* di sebuah hotel memiliki aktifitas yang lumayan sangat banyak bahkan mereka kekurangan waktu walaupun pekerjaan utamanya adalah membersihkan segala sisi ruang kamar. Tetapi pekerjaan ini menjadi sebuah dasar dalam pelayanan perhotelan. Kebersihan kamar, ruangan dari segala sudut akan memberikan kesan yang positif di setiap hotel. Lovina, Bali merupakan destinasi wisata yang sangat terkenal jika wisatawan berkunjung ke Bali utara. Karena pelayanan hotel yang melimpah serta banyaknya destinasi wisata yang dapat dikunjungi oleh wisatawan. Hasil studi pendahuluan awal menemukan bahwa 2 dari 5 *housekeeping* mengalami keluhan yang paling sering adalah nyeri otot khususnya punggung, Pundak dan lutut.

Urgensi dari penelitian ini adalah prinsip ergonomic harus diketahui oleh setiap lapisan yang bekerja di pelayanan *hospitality* khususnya *housekeeping*. Hal ini dikarenakan *housekeeping* merupakan ujung tombak pelayanan dasar kepada tamu. Mulai dari persiapan tempat tidur tamu tidak dengan cara membungkuk, kebersihan toilet dengan prinsip ergonomic yang sesuai, ruangan yang terbatas untuk posisi yang statis juga sangat mempengaruhi Kesehatan dan keselamatan kerja *housekeeping*.

Seharusnya mereka memahami dengan baik bagaimana melaksanakan pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip ergonomic demi kenyamanan dan keselamatan dalam bekerja.

Tujuan Khusus dari penelitian ini bahwa peneliti ingin menilai identifikasi prinsip ergonomic pada pelayanan *hospitality* di pusatnya pelayanan hotel di Buleleng Utara yaitu Lovina Bali serta menilai risiko dari perilaku yang dilakukan saat bekerja. Sehingga dapat dinilai oleh peneliti selama ini proses pekerjaan *housekeeping* sudah sesuai dengan Kesehatan dan keselamatan kerja dalam pelayanan *hospitality*.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah pelayan *housekeeping* di hotel seputaran Lovina, Bali. Sampel dari penelitian ini dicari menggunakan rumus besar proporsi ganda dan dihitung secara komputerisasi dimana jumlah sampel yang diambil sebanyak 42 *housekeeping* di hotel di Lovina. Pengambilan sampel dengan cluster random sampling menggunakan 2 jenis hotel secara garis besar yang ada di Lovina yaitu hotel berbintang dan hotel non berbintang. Persentase jumlah hotel berbintang sebanyak 36% di non bintang sebanyak 25% dari total keseluruhan hotel di Kabupaten Buleleng. Pengambilan sampel dimulai dengan melakukan kelas hotel sesuai dengan bintang, kemudian menyusun proporsi/asumsi jumlah sampel *housekeeping* sesuai dengan cluster yang dipilih. Pengambilan sampel dilakukan secara arbitrary sesuai dengan proporsi sebaran hotel yang terdapat di Lovina. Pengumpulan data diawali dengan menyiapkan instrument penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mana didalamnya terdapat nama, usia, lama bekerja, pengetahuan terkait dengan prinsip ergonomic, perilaku prinsip ergonomi dan keluhan sesuai *Nordic body map* (NBM). Sebelumnya kuesioner yang disusun dilakukan uji coba kuesioner untuk menilai validitas dan reliabilitas, selanjutnya dilakukan pelatihan enumerator atau pelatihan pada petugas survei untuk melakukan wawancara terkait dengan identifikasi prinsip ergonomic pada pelayanan *hospitality* khususnya pada *housekeeping* di hotel di Lovina Bali. Setelah data selesai dikumpulkan dilakukan input, *cleaning data*, tabulasi dan analisis data. Hasilnya akan dilakukan analisis secara univariat untuk menilai gambaran dari prinsip ergonomic

yang dilakukan, pengetahuan dari *housekeeping* terkait dengan prinsip ergonomic dalam melakukan pekerjaan.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan di Desa Kalibukbuk, Lovina. Dimana penelitian yang dilakukan sesuai dengan jumlah sampel minimal sesuai dengan rumus besar sampel sebanyak 42 responden yang tersebar di hotel berbintang dan non berbintang. Hasil analisis univariat terkait dengan karakteristik responden *housekeeping* (HK) dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	f (%)
Usia (Mean ± SD)	26,6 ± 8,5
Lama Bekerja (Mean ± SD)	37,6 ± 79,6
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	36 (85,7)
Perempuan	6 (14,3)
Pendidikan Terakhir	
SMA-PT	42 (100,0)
SD-SMP	0 (0)
Pengetahuan Prinsip Ergonomi	
Baik	17 (40,5)
Cukup	25 (59,5)

Hasil table diatas menunjukkan bahwa rata-rata usia responden berada pada rentang usia produktif yaitu 27 tahun dengan standar deviasi 8,5. Rata-rata HK bekerja sebagai HK berkisar 38 bulan atau 3 tahun 2 bulan. Sebagian responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 14,3% dan semua menyelesaikan pendidikan SMP, D1 bahkan D3 perhotelan. Dilihat dari proporsi pengetahuan responden mengenai prinsip ergonomic kerja Sebagian besar memiliki pengetahuan yang cukup yaitu 59,5%. Hal ini yang mengindikasikan terjadinya kesalahan prinsip ergonomic saat bekerja dan membahayakan pekerja khususnya HK.

2. Prinsip Ergonomi Kerja HK

Prinsip ergonomic kerja sangat mempengaruhi adanya Kesehatan dan keselamatan dalam bekerja. Semakin HK memiliki pemahaman prinsip ergonomic yang baik maka akan sangat sedikit keluhan terkait dengan muskuloskeletal atau keluhan sejenis lainnya. Adapun prinsip ergonomic kerja yang telah dilaksanakan dan belum dilaksanakan dapat terlihat pada hasil penelitian melalui table dibawah ini.

Tabel 2. Identifikasi Prinsip Ergonomi Kerja HK di Hotel di Lovina

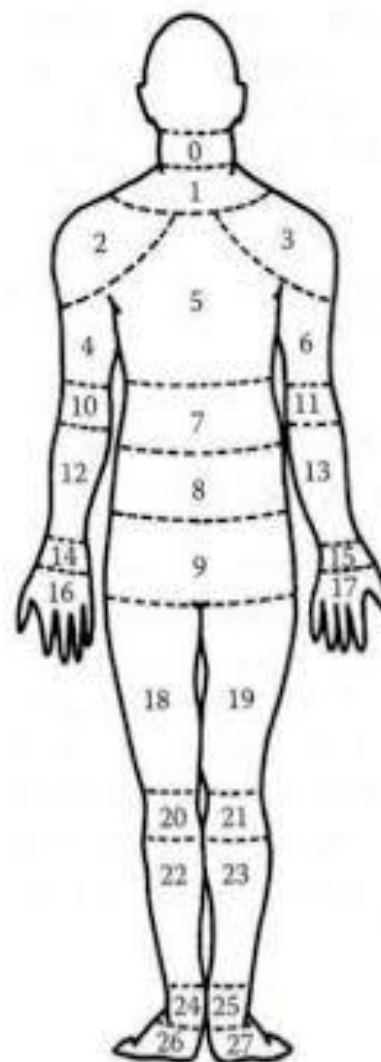
Variabel	f (%)
Beban Bekerja Sesuai Postur Tubuh	
Dilaksanakan	13 (31,0)
Tidak	29 (69,0)
Mengurangi beban berlebih	
Dilaksanakan	25 (59,5)
Tidak	17 (40,5)
Menempatkan peralatan dalam jangkauan	
Dilaksanakan	24 (57,1)
Tidak	18 (42,9)
Bekerja sesuai dengan dimensi tubuh	
Dilaksanakan	22 (52,4)
Tidak	20 (47,6)
Mengurangi gerak berlebih	
Dilaksanakan	33 (78,6)
Tidak	9 (21,4)
Meminimalisasi gerak statis	
Dilaksanakan	27 (64,3)
Tidak	15 (35,7)
Minimalisasi titik beban	
Dilaksanakan	30 (71,4)
Tidak	12 (28,6)
Memiliki jarak ruang	
Dilaksanakan	34 (81,0)
Tidak	8 (19,0)
Melakukan gerak ROM sebelum bekerja	
Dilaksanakan	11 (26,2)
Tidak	31 (73,8)
Menciptakan lingkungan nyaman	
Dilaksanakan	32 (76,2)
Tidak	10 (23,8)
Membuat display atau contoh	
Dilaksanakan	16 (38,1)
Tidak	26 (61,9)
Mengurangi stress kerja	
Dilaksanakan	35 (83,3)
Tidak	7 (16,7)

Hasil analisis prinsip ergonomic kerja yang dilaporkan pada table 2 adalah prinsip ergonomic kerja yang telah dilaksanakan oleh HK di Lovina meliputi pengurangan beban berlebih dalam bekerja, penempatan peralatan dalam jangkauan, bekerja sesuai dengan dimensi tubuh, mengurangi gerak berlebih, meminimalisasi Gerakan yang statis, meminimalisasi titik beban, memiliki jarak ruang, menciptakan lingkungan yang nyaman serta HK dapat mengurangi stress kerja. Sedangkan sesuai dengan hasil analisis HK belum bisa melakukan beban kerja sesuai postur, melakukan gerak ROM serta membuat display.

3. Ergonomi kerja sesuai Nordic Body Map (NBM)

Jika dilihat secara NBM dan prinsip ergonomic kerja yang dilakukan pada HK terdapat beberapa keluhan pada muskuluskeletal HK yang tergambar sebagai berikut :

No	Nama Bagian Tubuh	Nilai Rerata	Klasifikasi
0	Leher bagian atas	63	Risiko Sedang
1	Leher bagian bawah	69	Risiko Sedang
2	Bahu kiri	40	Risiko Rendah
3	Bahu kanan	35	Risiko Rendah
4	Lengan atas kiri	40	Risiko Rendah
5	Punggung	37	Risiko Rendah
6	Lengan atas kanan	30	Risiko Rendah
7	Pinggang	29	Risiko Rendah
8	Pinggul	33	Risiko Rendah
9	Pantat	30	Risiko Rendah
10	Siku kiri	35	Risiko Rendah
11	Siku kanan	29	Risiko Rendah
12	Lengan bawah kiri	63	Risiko Sedang
13	Lengan bawah kanan	69	Risiko Sedang
14	Pergelangan tangan kiri	40	Risiko Rendah
15	Pergelangan tangan kanan	35	Risiko Rendah
16	Tangan kiri	40	Risiko Rendah
17	Tangan kanan	37	Risiko Rendah
18	Paha kiri	30	Risiko Rendah
19	Paha kanan	29	Risiko Rendah
20	Lutut kiri	33	Risiko Rendah
21	Lutut kanan	30	Risiko Rendah
22	Betis kiri	69	Risiko Sedang
23	Betis kanan	40	Risiko Rendah
24	Pergelangan kaki kiri	35	Risiko Rendah
25	Pergelangan kaki kanan	40	Risiko Rendah
26	Kaki kiri	37	Risiko Rendah
27	Kaki kanan		Risiko Rendah
		30	



Gambar 1. NBM HK di Hotel Sekitar Lovina

Hasil NBM pada gambar diatas Nampak bahwa HK yang memiliki sakit/nyeri Sebagian besar risiko rendah yaitu sebanyak 81,0%. Dan jika dilihat secara poin/titik nyeri yang memiliki risiko sedang pada leher bagian atas, leher bagian bawah, lengan bawah kiri, lengan bawah kanan, betis bagian kiri.

PEMBAHASAN

Prinsip ergonomic dalam bekerja menjadi satu hal penting untuk pencegahan kesakitan atau keluhan dalam melaksanakan pekerjaan. Tanpa terkecuali HK di bidang perhotelan yang mana mereka selalu siap dalam melakukan kebersihan kamar serta kebersihan seputar hotel. Hasil penelitian ini menilai 12 prinsip ergonomic kerja yang dilakukan HK bahwa masih ada beberapa hal yang belum dilaksanakan dengan maksimal seperti beban kerja sesuai postur tubuh, pelaksanaan pemanasan sebelum bekerja, menyiapkan display agakr memudahkan

bekerja. Hasil yang sama ditemukan pada penelitian sebelumnya bahwa banyak pramugraha atau HK yang belum menerapkan prinsip ergonomic kerja mulai dari peletakan linen yang mudah dari jangkauan, peregangan agar tidak terjadi beban lebih (Darmawan & Widhiastuty, 2022).

Kendala yang sering dihadapi oleh HK sehingga penerapan prinsip ergonomic kerja dalam proses penyiapan tamu adalah pola kerja yang tidak bagus dari HK dimana banyak HK yang mengambil pekerjaan lebih banyak dari biasanya. Ada beberapa prosedur yang memang menyebabkan HK beban berlebih. Peregangan ringan seharusnya dapat dilakukan sebelum memulai pekerjaan, harus tersedia SOP dari semua kegiatan yang menjadi tugas pokok fungsi (tupoksi) dari HK serta mengubah pola kerja (Darmawan & Widhiastuty, 2022).

Postur kerja atau usaha yang diambil dalam pekerja dalam melakukan suatu kegiatan dan

postur kerja pada HK lebih banyak memiliki postur berdiri. Posisi ini sangat ditentukan oleh aktivitas pekerjaan, misalnya seperti HK lebih banyak aktivitas yang dilakukan dengan posisi berdiri sehingga jika kesalahan terjadi dalam posisi kerja sangat mudah mengalami keluhan (Tamala, 2013). Keluhan muskuloskeletal sangat mudah dialami oleh HK karena seluruh pekerjaannya berkaitan dengan otot dan persendian. Hal ini perlu sikap/postur yang baik dan nyaman sehingga meminimalisasi adanya keluhan muskuloskeletal (Tamala, 2013).

Hasil penelitian ini menemukan bahwa Sebagian besar HK yang memiliki resiko sedang berdasarkan dengan NBM meliputi leher atas dan bawah serta betis kiri. Ini sangat berkaitan dengan pemahaman prinsip ergonomic kerja HK dimana sebagian besar HK belum melakukan dengan baik beban kerja sesuai postur tubuh. Sehingga sangat mudah mengalami keluhan nyeri leher dan lengan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa pekerja yang lebih banyak mengambil pekerjaan dengan posisi berdiri yang mengalami keluhan pada bagian leher karena mengangkat beban berat dengan bertumpu pada leher dan lengan mereka (Rahdiana, 2018). Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa tanda-tanda kelelahan yang dirasakan oleh HK yang bekerja terlalu berat yaitu kaku pada bahu, nyeri punggung, pekerjaan monoton (Tabita et al., 2017). Pekerja HK memiliki waktu kerja selama 7 jam dan seluruh pekerjaan yang dilakukan menggunakan otot dan sangat berisiko jika prinsip ergonomic tidak dijalankan

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Prinsip ergonomic kerja yang telah dilaksanakan oleh HK di Lovina meliputi pengurangan beban berlebih dalam bekerja, penempatan peralatan dalam jangkauan, bekerja sesuai dengan dimensi tubuh, mengurangi gerak berlebih, meminimalisasi gerakan yang statis, meminimalisasi titik beban, memiliki jarak ruang, menciptakan lingkungan yang nyaman serta HK dapat mengurangi stress kerja. Sedangkan sesuai dengan hasil analisis HK belum bisa melakukan beban kerja sesuai postur, melakukan gerak ROM serta membuat display. Keluhan yang paling sering dirasakan diukur menggunakan NMB adalah leher, lengan dan betis. Sarannya adalah meningkatkan pemahaman HK tentang pemanasan sebelum

bekerja (ROM) dan pemahaman lebih dalam prinsip ergonomic dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Astari, L. ., & Denny, A. (2019). Hubungan Media Komunikasi K3 dengan Pengetahuan dan Sikap Penggunaan Alat Pelindung Diri pada Karyawan Bagian Produksi. *JPH Recode*, 2(2), 105–116.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng. (2022). *Statistik Pariwisata Kabupaten Buleleng*.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2019). *BPJSTK Siap Tanggung 88 Jenis Penyakit Akibat Kerja*.
- Chingromawi, Misra, S., & Sharma, S. (2024). A Study of Ergonomic And Its Effect on The Housekeeping Employees. *PUSA Journal of Hospitality and Applied Sciences*, 10(October 2023), 35–40.
- Danida, D. I. (2020). Hubungan Postur Kerja Dengan Keluhan Muskuloskeletal Pada Pekerja Hotel Di Jakarta. *Journal of Public Health Research and Community Health Development*, 3(2), 79. <https://doi.org/10.20473/jphrecode.v3i2.15177>
- Darmawan, W. A. D., & Widhiastuty, N. L. P. S. (2022). Penerapan Prinsip Ergonomis Dalam Proses Menyiapkan. 2(2), 110–117.
- Fitriana, A. (2018). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Gangguan Musculoskeletal Disorders (MSDs) pada Pekerja Sentra Pengasapan Ikan.
- Gawde, N. . (2018). A Study of Musculoskeletal Pain Among Hotel Employees, India,. *Journal of Ecophysiology and Occupational Health*, 18(1–2), 44–51. <https://doi.org/10.18311/jeoh/2018/20012>
- Gikunda, E. K., Mburu, C. M., & Kibiti, C. M. (2023). Association between Work-Related Musculoskeletal Disorder's Risk Factor and Different Body Parts Affected Among Housekeepers in Selected Hotels in Mombasa Country. *Journal of Agriculture Science & Technology*, 22(6), 90–100. <https://doi.org/10.4314/jagst.v23i6.6>
- Rahdiana, N. (2018). Identifikasi Risiko Ergonomi Operator Mesin Potong Guillotine Dengan Metode Nordic Body Map (Studi Kasus Di Pt. Xzy). *Industry Xplore*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.36805/teknikindustri.v2i1.185>
- Tabita, A., Adiputra, N., & Sutarja, I. N. (2017). Pengaturan Organisasi Kerja *HealthCare Nursing Journal*, Vol 7 No 1 | 118

Housekeeping dengan Pendekatan Ergonomi dapat Menurunkan Keluhan Muskuloskeletal, Kelelahan dan Mempercepat Waktu Kerja. *Jurnal Ergonomi Indonesia*, 3(1).

Tamala, A. (2013). Pengukuran Keluhan Musculoskeletal Disorders (Msds) Pada Pekerja Pengolah Ikan Menggunakan Nordic Body Map (Nbm) Dan Rapid Upper Limb Assessment (Rula). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.