Amorti: Jurnal Studi Islam Interdisipliner
Vol. 5, No. 2 April 2026, pp. 1578-1583
http://journal.amorfati.id/index.php/amorti | | ISSN 2962-9209

Interdisciplinary Scope of Contemporary Islamic Studies • Interdisciplinary Islamic Education • Interdisciplinary Islamic Law, Ethics, and Fatwa Studies • Interdisciplinary Islamic Economics, Finance, and Philanthropy • Islam, Society, and Culture • Islam, Politics, Governance, and Public Policy • Islam, Gender, Family, and Human Rights • Islam, Media, Communication, and Digital Da'wah • Islam, Health, Environment, and Sustainable Development • Islam, Science, Technology, Artificial Intelligence, and Digital Transformation

Analisis Beban Kerja Security Outsourcing Pada Salah Satu Hotel Bintang Lima Di Jalan Tunjungan Surabaya

Bayu Kriesna Wijaya [1], Denny Astanto [2], Komarun Zaman [3], Nuryadi [4]

[1,2,3,4] Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda Surabaya, Indonesia
Email: wijayabayu147@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history
Received:
14-02-2026
Revised:
13-03-2026
Accepted:
20-04-2026

Keywords
beban kerja, outsourcing, security hotel, kinerja, kesejahteraan.
Keywords: workload, outsourcing, hotel security, performance, well-being.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi beban kerja tenaga security outsourcing pada salah satu hotel bintang lima di Jalan Tunjungan Surabaya, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja, serta menganalisis dampaknya terhadap kinerja dan kesejahteraan karyawan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sebanyak 17 tenaga security outsourcing dilibatkan sebagai informan penelitian yang menjadi sumber data observasi dan wawancara mendalam, dengan dokumentasi sebagai data pendukung. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berada pada tingkat relatif berat dan tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga mencakup tuntutan mental dan emosional. Beban kerja dipengaruhi oleh sistem shift dengan durasi kerja panjang, terutama shift malam, keterbatasan jumlah personel dibandingkan luas area pengawasan, tingginya aktivitas hotel ketika terdapat acara besar atau tamu VIP, penjadwalan yang padat, distribusi tugas yang belum merata, serta tuntutan untuk tetap ramah dan profesional kepada tamu. Beban kerja tinggi berdampak pada menurunnya konsentrasi, kewaspadaan, efektivitas patroli, kecepatan respons, serta kesejahteraan fisik, psikologis, dan sosial. Pengelolaan beban kerja yang proporsional melalui evaluasi shift, pemerataan distribusi personel, penguatan waktu istirahat, dan dukungan organisasi diperlukan untuk menjaga kualitas layanan keamanan hotel.

This is an open-access article under the CC–BY-SA license.

Introduction

Industri perhotelan bintang lima menuntut kualitas pelayanan yang tinggi, termasuk aspek keamanan, kenyamanan, dan keselamatan tamu. Dalam konteks tersebut, tenaga security memiliki posisi strategis karena bertanggung jawab terhadap patroli, pengawasan, pengaturan akses dan lalu lintas tamu, perlindungan aset, serta penanganan situasi darurat. Pada salah satu hotel bintang lima di Jalan Tunjungan Surabaya, terdapat 17 tenaga security outsourcing yang menjalankan tugas dalam operasional hotel selama 24 jam.

Kondisi kerja security outsourcing pada objek penelitian menunjukkan tuntutan yang

relatif berat. Beban tersebut dipengaruhi oleh sistem shift dengan durasi 12 jam, pola tiga hari masuk dan satu hari libur, tuntutan kewaspadaan tinggi, serta keterbatasan personel. Beban juga meningkat ketika hotel ramai, terdapat acara besar, atau terdapat tamu VIP. Selain menjalankan fungsi pengamanan, petugas dituntut tetap ramah dan profesional kepada tamu sehingga pekerjaan security memadukan tuntutan fisik, mental, dan emosional.

Kajian beban kerja di industri perhotelan selama beberapa tahun terakhir lebih banyak berfokus pada unit pelayanan dan operasional lain. Okki Kurnia et al. (2023) menunjukkan bahwa beban kerja room attendant berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kinerja, sedangkan Ihsan et al. (2024) menempatkan jumlah tamu, sistem shift, dan keterbatasan personel sebagai faktor penting pada front office. Septiadi (2025) juga menyoroti distribusi beban kerja housekeeping yang tidak merata. Pada konteks beban mental hotel, Anshori et al. (2023) menemukan tingkat beban mental yang tinggi pada karyawan rooms division dan menekankan perlunya distribusi tenaga kerja yang lebih efektif. Secara lebih luas, El-Sherbeeny et al. (2024) menunjukkan bahwa beban fisik dan mental pada karyawan hotel dapat menurunkan kesejahteraan dan perilaku kerja aman.

Meskipun demikian, karakteristik pekerjaan security berbeda dari room attendant, front office, maupun housekeeping karena menuntut kewaspadaan berkelanjutan, kesiapsiagaan menghadapi situasi yang tidak terprediksi, perlindungan tamu dan aset, serta pelayanan langsung kepada tamu. Smith (2022) menunjukkan bahwa pekerjaan petugas keamanan dalam konteks hotel merupakan pekerjaan garis depan yang memiliki tuntutan dan tanggung jawab khusus. Pada sisi hubungan kerja, Langit dan Nasution (2025) menegaskan bahwa status outsourcing pada tenaga security juga perlu dibaca bersama aspek keamanan kerja dan dukungan organisasi. Sementara itu, Jones et al. (2022) menunjukkan pentingnya kondisi kerja, strategi koping, dan makna pekerjaan dalam membentuk occupational well-being pekerja hotel.

Berdasarkan telaah tersebut, research gap penelitian ini terletak pada masih terbatasnya kajian yang secara khusus menganalisis beban kerja security outsourcing di hotel bintang lima sebagai kombinasi beban fisik, mental, dan emosional sekaligus mengaitkannya dengan kinerja dan kesejahteraan. Penelitian terdahulu pada perhotelan umumnya menelaah departemen lain atau hanya satu dimensi beban kerja, sedangkan kajian mengenai tenaga security lebih banyak membahas peran dan hubungan kerja. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan fokus empiris pada pengalaman kerja security outsourcing dalam situasi operasional hotel yang dinamis, termasuk shift panjang, keterbatasan personel, acara besar, tamu VIP, dan tuntutan pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian diarahkan untuk menjawab tiga fokus utama, yaitu bagaimana kondisi beban kerja security outsourcing, faktor apa saja yang memengaruhinya, dan bagaimana dampaknya terhadap kinerja serta kesejahteraan karyawan.

Method

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami pengalaman dan kondisi nyata tenaga security outsourcing secara mendalam. Penelitian dilakukan pada salah satu hotel bintang lima di Jalan Tunjungan Surabaya. Periode penelitian direncanakan selama tiga bulan agar peneliti dapat melakukan observasi berulang dan wawancara pada dinamika operasional yang berbeda.

Sebanyak 17 tenaga security outsourcing yang bekerja pada unit tersebut dilibatkan sebagai informan penelitian. Dalam desain kualitatif ini, ke-17 personel tersebut merupakan sumber informasi dalam wawancara dan observasi, bukan responden dalam survei kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati pola shift, distribusi tugas, serta kondisi kerja personel. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman dan persepsi mengenai beban kerja, kinerja, dan kesejahteraan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui SOP security, jadwal shift, catatan lapangan, dan dokumentasi kegiatan.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan

penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperkuat melalui klarifikasi kepada informan serta penggunaan beberapa teknik pengumpulan data sehingga informasi dari wawancara dapat dibandingkan dengan hasil observasi dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

1. Kondisi Beban Kerja Security Outsourcing

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja security outsourcing berada pada tingkat relatif berat. Beban tidak hanya berupa aktivitas fisik, tetapi juga tuntutan mental dan emosional. Pada saat hotel ramai, petugas harus lebih sering melakukan patroli, menjaga pintu masuk, mengawasi area publik, dan membantu mengatur ketertiban tamu. Ketika terdapat acara besar atau tamu VIP, tuntutan pengamanan meningkat sehingga petugas harus lebih sigap dan berhati-hati.

Shift malam menjadi salah satu kondisi yang paling banyak dirasakan sebagai sumber kelelahan. Wawancara menunjukkan adanya keluhan mengenai sulit beristirahat, gangguan pola tidur, kelelahan setelah bekerja, serta penurunan konsentrasi ketika menjalani shift malam secara berurutan. Keterbatasan personel juga menyebabkan seorang petugas dapat menjaga lebih dari satu area atau meninggalkan pos sementara untuk membantu area lain.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa beban kerja security bersifat kuantitatif sekaligus kualitatif. Beban kuantitatif berkaitan dengan jumlah tugas, jam kerja, dan luas area yang diawasi, sedangkan beban kualitatif berkaitan dengan tingkat kewaspadaan, kompleksitas tugas, risiko keamanan, dan tuntutan interaksi dengan tamu. Secara fisik, durasi kerja panjang dan intensitas patroli memperbesar akumulasi kelelahan. Secara mental, petugas harus mempertahankan perhatian, memantau beberapa area, membaca potensi risiko, dan menyiapkan respons cepat. Secara emosional, petugas harus tetap tenang, ramah, dan profesional ketika menegakkan aturan atau menghadapi situasi padat, sehingga terdapat tuntutan pengendalian emosi di samping fungsi pengamanan.

Pola tersebut sejalan dengan El-Sherbeeny et al. (2024) yang menunjukkan bahwa beban fisik dan mental pada karyawan hotel dapat menekan kesejahteraan serta perilaku kerja aman. Temuan mengenai beban mental juga menguatkan Anshori et al. (2023), yang menemukan beban mental tinggi pada karyawan rooms division hotel, walaupun karakter tugas security memiliki tuntutan kewaspadaan dan risiko keamanan yang lebih menonjol. Dengan demikian, beban kerja security tidak cukup dipahami dari banyaknya aktivitas, tetapi juga dari intensitas perhatian dan pengelolaan emosi yang harus dipertahankan sepanjang shift.

2. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Beban Kerja

Pertama, sistem kerja shift dan durasi kerja panjang menjadi faktor struktural yang kuat. Durasi 12 jam per shift dan terutama paparan shift malam berulang berpotensi meningkatkan kelelahan serta menurunkan konsentrasi. Kedua, keterbatasan jumlah personel dibandingkan dengan luas area pengawasan menyebabkan distribusi tugas menjadi lebih berat. Ketiga, aktivitas operasional hotel memengaruhi intensitas pekerjaan. Kehadiran tamu dalam jumlah tinggi, acara besar, dan tamu VIP membuat kebutuhan pengawasan meningkat. Keempat, kebijakan penjadwalan yang padat dan distribusi tugas yang belum merata memperkuat persepsi beban kerja. Kelima, tuntutan untuk menjalankan fungsi keamanan sekaligus memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada tamu menambah beban emosional.

Faktor-faktor tersebut konsisten dengan penelitian Ihsan et al. (2024) yang menempatkan jumlah tamu, sistem shift, dan keterbatasan personel sebagai determinan beban kerja pada front office, serta Septiadi (2025) yang menyoroti distribusi beban kerja yang tidak merata pada housekeeping. Kesamaan tersebut menunjukkan bahwa masalah staffing dan penjadwalan merupakan persoalan lintas departemen hotel. Namun, pada security, konsekuensinya menjadi lebih sensitif karena kekurangan personel dapat memperluas area pengawasan seorang petugas dan meningkatkan kebutuhan berpindah pos.

Dalam konteks outsourcing, pengelolaan beban kerja juga memerlukan koordinasi antara hotel sebagai pengguna jasa dan perusahaan penyedia tenaga security. Langit dan Nasution (2025) menunjukkan bahwa tenaga security outsourcing menghadapi persoalan keamanan kerja dan hubungan kerja yang dapat memengaruhi pengalaman kerja mereka. Penelitian ini tidak mengukur job insecurity, tetapi temuan tentang penjadwalan, distribusi tugas, dan dukungan organisasi menunjukkan bahwa desain kerja outsourcing perlu dikelola secara terintegrasi agar tuntutan operasional tidak hanya dibebankan kepada personel.

Dengan demikian, beban kerja merupakan hasil interaksi antara sistem kerja, ketersediaan personel, kondisi operasional, kebijakan manajemen, dukungan organisasi, dan lingkungan kerja. Karena itu, pengelolaan beban kerja perlu dilakukan secara menyeluruh, bukan hanya dengan meminta karyawan meningkatkan kemampuan bekerja.

3. Dampak Beban Kerja terhadap Kinerja

Beban kerja yang tinggi berdampak pada penurunan konsentrasi dan kewaspadaan. Dampak tersebut terlihat pada berkurangnya efektivitas patroli dan pengawasan serta menurunnya kecepatan dalam merespons situasi tertentu. Kondisi terutama terasa setelah petugas menjalani shift malam secara berulang. Dalam pekerjaan keamanan, penurunan kewaspadaan memiliki konsekuensi penting karena tugas membutuhkan kesiapan menghadapi situasi yang tidak selalu dapat diprediksi.

Temuan ini sejalan dengan konsep kinerja yang dalam skripsi dipahami melalui efektivitas pelaksanaan tugas, efisiensi penggunaan waktu, ketepatan penanganan situasi darurat, serta kualitas pelayanan keamanan. Nabila dan Syarvina (2022) menunjukkan bahwa beban kerja berkaitan dengan kinerja karyawan, sedangkan El-Sherbeeny et al. (2024) menunjukkan bahwa beban fisik dan mental dapat menurunkan perilaku kerja aman pada pekerja hotel. Perbandingan tersebut memperkuat penjelasan bahwa pada pekerjaan security, kelelahan fisik dan beban mental bukan hanya memengaruhi kenyamanan bekerja, tetapi juga dapat mengurangi kapasitas perhatian dan kecepatan respons yang menjadi inti kualitas pengamanan.

Dengan demikian, beban kerja yang tidak proporsional berpotensi mengganggu pencapaian standar kinerja yang diharapkan hotel, terutama pada situasi yang membutuhkan respons cepat, koordinasi antarpos, dan konsistensi kewaspadaan selama shift panjang.

4. Dampak Beban Kerja terhadap Kesejahteraan

Dari aspek fisik, beban kerja tinggi berkaitan dengan kelelahan dan gangguan istirahat, terutama akibat shift malam dan durasi kerja panjang. Dari aspek psikologis, petugas mengalami tekanan, stres, dan kelelahan emosional karena harus mempertahankan kewaspadaan sekaligus berinteraksi dengan tamu dan manajemen. Dari aspek sosial, berkurangnya waktu bersama keluarga menunjukkan bahwa beban kerja juga berpengaruh pada keseimbangan kehidupan kerja dan kehidupan personal.

Temuan tersebut sejalan dengan El-Sherbeeny et al. (2024) yang menempatkan beban fisik dan mental sebagai faktor yang menekan overall well-being karyawan hotel. Jones et al. (2022) juga menegaskan bahwa occupational well-being pekerja hotel berkaitan dengan kondisi kerja dan kemampuan koping terhadap tuntutan pekerjaan. Dalam konteks penelitian ini, gangguan istirahat, stres, kelelahan emosional, dan berkurangnya waktu keluarga menunjukkan bahwa kesejahteraan security outsourcing perlu dipahami secara multidimensional, tidak terbatas pada kompensasi finansial.

Karena itu, kesejahteraan juga dipengaruhi oleh keadilan pembagian shift, waktu istirahat, dukungan organisasi, fasilitas kerja, dan lingkungan kerja yang kondusif. Dukungan ini penting agar tuntutan kewaspadaan dan pelayanan tidak terus-menerus menguras sumber daya fisik dan psikologis petugas.

5. Implikasi Manajerial

Pengelolaan beban kerja perlu diarahkan pada keseimbangan antara kebutuhan operasional hotel dan kapasitas tenaga security. Manajemen hotel disarankan melakukan evaluasi berkala terhadap jadwal shift dan durasi kerja, khususnya shift malam, serta membatasi rangkaian shift malam berturut-turut. Distribusi personel perlu disesuaikan dengan luas area pengawasan dan tingkat aktivitas hotel melalui kebutuhan minimum personel per shift.

Pada periode dengan aktivitas tinggi, seperti acara besar, okupansi tinggi, atau kehadiran tamu VIP, perlu disiapkan penambahan personel atau pola back-up agar petugas tidak menanggung beberapa area secara bersamaan. Pemerataan penempatan pos, kepastian waktu istirahat, dan rotasi tugas juga diperlukan untuk mengurangi akumulasi beban fisik dan mental. Selain itu, hotel dan perusahaan outsourcing perlu menyusun mekanisme koordinasi bersama mengenai penjadwalan, kebutuhan tenaga, evaluasi beban kerja, fasilitas kerja, pelatihan, serta saluran pelaporan kelelahan atau kendala operasional.

Rekomendasi tersebut penting karena pengelolaan beban kerja security tidak hanya berorientasi pada kesejahteraan karyawan, tetapi juga pada kontinuitas kewaspadaan, kecepatan respons, dan kualitas layanan keamanan hotel.

Conclusion

Beban kerja security outsourcing pada salah satu hotel bintang lima di Jalan Tunjungan Surabaya berada pada tingkat relatif berat dan terbentuk dari kombinasi beban fisik, mental, serta emosional. Faktor utamanya adalah shift 12 jam terutama shift malam, keterbatasan personel, tingginya aktivitas hotel, penjadwalan yang padat, distribusi tugas yang belum merata, serta tuntutan menjalankan fungsi pengamanan sekaligus pelayanan. Kondisi tersebut berdampak pada konsentrasi, kewaspadaan, efektivitas patroli, kecepatan respons, serta kesejahteraan fisik, psikologis, dan sosial petugas. Secara praktis, hotel dan perusahaan outsourcing perlu mengevaluasi pola shift, menetapkan kebutuhan minimum personel sesuai tingkat aktivitas, merotasi penempatan dan shift malam secara lebih proporsional, menjamin waktu istirahat, menyiapkan personel tambahan pada acara besar atau tamu VIP, serta

melakukan evaluasi beban kerja dan kesejahteraan secara berkala agar kualitas pengamanan dan pelayanan tetap terjaga.

References

Ariyanti, D. (2021). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada UD Wirasena Inti Nusa Bagian Produksi. Repository STIE PGRI Dewantara Jombang.

Anshori, M. Y., Sulistyaningtyas, F. M., & Wahyuni, K. (2023). Analisis beban mental karyawan menggunakan NASA-TLX pada Rooms Division Prime Plaza Hotel Kualanamu. Accounting and Management Journal, 7(2), 48–55. https://doi.org/10.33086/amj.v7i2.5385

El-Sherbeeny, A. M., Alsetoohy, O., Sheikhelsouk, S., Liu, S., & Abou Kamar, M. (2024). Enhancing hotel employees' well-being and safe behaviors: The influences of physical workload, mental workload, and psychological resilience. Oeconomia Copernicana, 15(2), 765–807. https://doi.org/10.24136/oc.3018

Hardani, Helmina Andriani, dkk. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif.

Ihsan, M. F., Raharjo, T. P., & Taufiq, R. (2024). Analisis Beban Kerja Pegawai Front Office Di Hotel Four Point Medan. EProceedings of Applied Science, 10(3), 806–818.

Jones, J., Manoharan, A., & Jiang, Z. (2022). Occupational meaning, well-being and coping: A study of culturally and linguistically diverse hotel workers during COVID-19. Journal of Hospitality and Tourism Management, 52, 356–365. https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.07.022

Langit, P. S., & Nasution, Y. (2025). A study of the perception of outsourced security guards (Satpam) in the Jabodetabek area regarding job security. Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting, 6(2), 1618–1625. https://doi.org/10.38035/dijefa.v6i2.4417

Mangasi, E. Y., & Hia, S. W. (2024). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan di Indonesia: Sebuah Kajian Literatur. Jurnal PASTI, 18(3), 383.

Nabila, V. S., & Syarvina, W. (2022). Analisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV Medan. Jurnal Kewarganegaraan, 6(2), 2788–2797.

Nadialis, E. C., & Nugrohoseno, D. (2014). Hubungan Usia, Masa Kerja, dan Beban Kerja dengan Stress Kerja Karyawan. Jurnal Ilmu Manajemen, 489–501.

Nino, V., Claudio, D., & Monfort, S. M. (2023). Evaluating the effect of perceived mental workload on work body postures. International Journal of Industrial Ergonomics, 93, 103399.

Okki Kurnia, Nensi Lapotulo, Devid Trinaldo Simatupang, & Nofita Nanda Hermawati. (2023). Analisis beban kerja room attendant di Asialink Hotel Kota Batam. Journal of Tourism and Economics, 6(1), 1–10.

Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. COMSERVA, 3(02), 810–817.

Rizal, M. S. (2020). Analisis Dampak Beban Kerja dan Komunikasi Organisasi Terhadap Semangat Kerja. Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi, 8(3), 352.

Septiadi, I. K. A. (2025). Skripsi analisis beban kerja guna meningkatkan kinerja staf housekeeping di Ayodya Resort Bali.

Simangunsong, B. A. M. P. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Guru. Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis dan Manajemen, 4(3), 62–76.

Smith, E. (2022). Protecting us from the pandemic? Reframing the work of security officers in quarantine hotels in Australia. Labour & Industry, 32(3), 236–252. https://doi.org/10.1080/10301763.2022.2120349

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.

Wibisono, J., Rianti, M., & Hanif, H. (2022). Faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan: Sebuah Studi Literatur. Journal of Management and Bussines (JOMB), 4(2), 1174–1189.

Zahro, S. F., & Ayu, P. D. (2025). Job Satisfaction as an Intervener: Workload, Burnout, and Hotel Employee Performance, 9(4)