



OPERASIONAL DEPARTEMEN HOUSEKEEPING

DI DALAM HOTEL

TUWUH ADHISTYO WIJOYO, S.E., M.PAR.



Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam Hotel

Tuwuh Adhistyo Wijoyo, S.E., M.Par



JUDUL:

Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam Hotel

Penulis:

Tuwuh Adhistyo Wijoyo, S.E., M.Par

ISBN : 978-623-88483-1-7

Editor:

Dr. Dyah Palupiningtyas, S.E., M.Si

Penerbit :

Badan Penerbit STIEPARI Press

Redaksi:

Jl Lamongan Tengah no. 2

Bendan Ngisor, Gajahmungkur

Semarang

Tlpn. (024) 8317391

Fax . (024) 8317391

Email: steparipress@badanpenerbit.org

Hak Cipta dilindungi Undang undang

Dilarang memperbanyak karya Tulis ini dalam bentuk apapun.

KATA PENGANTAR

Housekeeping atau Tata Graha merujuk pada departemen yang bertanggung jawab dalam mengatur, merawat, dan menjaga peralatan, kebersihan, dan kenyamanan suatu hotel atau fasilitas penginapan lainnya. Tujuannya adalah untuk membuat hotel terlihat rapi, bersih, menarik, dan nyaman bagi penghuninya. Selain menjaga kebersihan kamar, Housekeeping juga harus merencanakan penggantian peralatan seperti meja, kursi, serta peralatan lain seperti mesin pembersih vakum dan mesin penggosok. Untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan, fungsi manajemen harus diterapkan secara konsisten, termasuk perencanaan, pengorganisasian, penempatan tenaga kerja, kepemimpinan, dan pengendalian. Selain itu, dimensi-dimensi Total Quality Management dan Total Quality Service juga harus diterapkan sebagai alat untuk mencapai tujuan tersebut.

Departemen Housekeeping dalam suatu hotel memiliki struktur organisasi yang unik dalam sistem operasionalnya, yang dipengaruhi oleh ukuran dan cakupan hotel tersebut. Semakin besar atau luas hotel, semakin unik sistem organisasi operasionalnya. Hal ini disebabkan karena Housekeeping harus mengelola jumlah kamar yang lebih banyak, menangani masalah kebersihan yang lebih kompleks, dan merencanakan penggantian peralatan dalam jumlah yang lebih besar pula. Oleh karena itu, peran Housekeeping dalam operasional hotel sangat penting untuk memastikan kenyamanan dan kebersihan yang baik bagi para penghuninya.

Semarang, MEI 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| Halaman Judul | 1 |
| Kata Pengantar | 3 |
| Daftar Isi | 4 |
| BAB I | 8 |
| HOUSEKEEPING DEPARTMENT | 8 |
| 1. Pengertian dan Fungsi Department Housekeeping | 8 |
| 2. Management di dalam Housekeeping | 8 |
| 3. Struktur organisasi departemen Housekeeping..... | 9 |
| 4. Section dalam Housekeeping..... | 11 |
| a. Floor section..... | 12 |
| b. Public Area Section | 23 |
| c. Order Taker Desk Section..... | 28 |
| d. Linen and Uniform Section | 29 |
| i. Sirkulasi linen | 30 |
| ii. Cara menyimpan linen..... | 31 |
| iii. Linen inventory | 31 |
| iv. Syarat-syarat linen room yang baik..... | 32 |
| v. Linen parstock..... | 32 |
| e. Horticulture Section..... | 35 |
| f. Minibar section..... | 36 |
| BAB II | 38 |
| KERJASAMA ANTARA DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DENGAN DEPARTEMEN LAIN | 38 |
| 1. Front office department..... | 39 |
| 2. Laundry Department | 42 |
| 3. Engineering Department | 43 |
| 4. Food and Beverage Department | 44 |
| 5. Accounting Department section Purchasing..... | 45 |
| 6. Accounting Department cost and revenue section. | 45 |

| | |
|--|-----------|
| 7. Security Departement..... | 46 |
| BAB III..... | 48 |
| TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB | 48 |
| 1. Executive Housekeeper | 49 |
| 2. Assistant Executive Housekeeper | 50 |
| 3. Housekeeping Floor Supervisor..... | 52 |
| 4. Public Area Supervisor | 53 |
| 5. Linen Supervisor..... | 55 |
| 6. Florist Supervisor..... | 56 |
| 7. Order Taker Officer | 57 |
| 8. Room Attendant..... | 57 |
| 9. Public Area Attendant..... | 59 |
| BAB IV..... | 61 |
| METODE PEMBERSIHAN | 61 |
| 1. Making Bed..... | 62 |
| 2. Making bed menggunakan duveet | 64 |
| 3. Menghitung kebutuhan waktu dalam proses pembersihan kamar tamu..... | 65 |
| a. Menghitung waktu pembersihan kamar occupied room | 65 |
| b. Menghitung waktu pembersihan kamar vacant room..... | 65 |
| c. Menghitung waktu pembersihan kamar Check Out | 65 |
| d. Menghitung waktu pembersihan kamar dalam satu hari tersebut..... | 65 |
| 4. Teknik pembersihan dengan metode Brushing..... | 67 |
| 5. Teknik pembersihan dengan metode Polishing | 68 |
| 6. Teknik pembersihan dengan metode Shampoing | 68 |
| 7. Teknik pembersihan dengan metode Coating..... | 69 |
| 8. Teknik pembersihan dengan metode Moping..... | 70 |
| 9. Teknik pembersihan dengan metode Dusting..... | 71 |
| 10. Teknik pembersihan dengan metode Brooming | 72 |
| 11. Teknik pembersihan dengan metode Wiping | 73 |
| 12. Teknik pembersihan dengan metode Vacuuming..... | 74 |

| | |
|--|----|
| BAB V | 75 |
| KUALITAS PELAYANAN HOUSEKEEPING | 75 |
| 1. Dimensi Kualitas Pelayanan di dalam Departemen Housekeeping | 75 |
| a. Reliability | 77 |
| b. Responsiveness | 78 |
| c. Assurance | 79 |
| d. Emphaty | 80 |
| e. Tangibles | 81 |
| 2. Total Quality Management di dalam Departemen Housekeeping | 81 |
| a. Komitment management puncak dan kepemimpinan visioner | 83 |
| b. Management sumber daya manusia | 83 |
| c. Sistem tehnik | 84 |
| d. Sistem informasi dan system analisis | 85 |
| e. Benchmarking | 86 |
| f. Perbaikan terus menerus dan berkesinambungan | 86 |
| g. Focus pada pelanggan | 87 |
| h. Intervensi serikat pekerja | 87 |
| i. Tanggung jawab social | 88 |
| j. Kepuasan karyawan | 88 |
| k. Servicescapes (bukti fisik) | 89 |
| l. Budaya pelayanan | 90 |
| DAFTAR PUSTAKA | 91 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Departemen Housekeeping | 10 |
| Gambar 1. 2 Gambar kamar tidur di dalam Hotel | 14 |
| Gambar 1. 3 Standar Ukuran tempat tidur | 15 |
| Gambar 1. 4 Tempat tidur dengan ukuran Twin Bed | 15 |
| Gambar 1. 5 Perbandingan ukuran Bed | 16 |
| Gambar 1. 6 Living room di dalam Kamar hotel | 17 |
| Gambar 1. 7 Bathroom di dalam kamar hotel | 18 |
| Gambar 1. 8 Standar ukuran Towel (handuk) | 18 |
| Gambar 1. 9 Koridor kamar di dalam Hotel | 20 |
| Gambar 1. 10 Eksekutif Lounge di dalam Hotel | 22 |
| Gambar 1. 11 Housekeeping Store | 23 |
| Gambar 1. 12 Lobby Area | 24 |
| Gambar 1. 13 Restoran di dalam Hotel..... | 26 |
| Gambar 1. 14 Function Room di dalam Hotel | 27 |
| Gambar 1. 15 Locker Room di dalam Hotel | 28 |
| Gambar 1. 16 Linen Room di dalam Hotel..... | 30 |
| Gambar 1. 17 Petugas Housekeeping menata Mini Bar di dalam kamar..... | 36 |
| Gambar 2. 1 Front Office di dalam Hotel | 41 |
| Gambar 2. 2 Laundry room di dalam Hotel | 43 |
| Gambar 3. 1 Seorang Room Attendant sedang melakukan Making Bed..... | 58 |
| Gambar 3. 2 Seorang Public Area attendant melakukan pembersihan di koridor .. | 60 |
| Gambar 4. 1 Prosedur melakukan Making Bed | 64 |
| Gambar 4. 2 Teknik pembersihan brushing | 68 |
| Gambar 4. 3 Teknik pembersihan Polising | 68 |
| Gambar 4. 4 Tehnik pembersihan Shampoing | 69 |
| Gambar 4. 5 Tehnik pembersihan Coating | 70 |
| Gambar 4. 6 Tehnik pembersihan Mopping | 71 |
| Gambar 4. 7 Tehnik pembersihan Dusting | 72 |
| Gambar 4. 8 Tehnik pembersihan brooming..... | 73 |
| Gambar 4. 9 Tehnik pembersihan Wipping | 74 |
| Gambar 4. 10 Tehnik pembersihan Vaccuming..... | 74 |

BAB I

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

1. Pengertian dan Fungsi Department Housekeeping

Housekeeping atau Tata Graha merujuk pada departemen yang bertanggung jawab dalam mengatur, merawat, dan menjaga peralatan, kebersihan, dan kenyamanan suatu hotel atau fasilitas penginapan lainnya. Tujuannya adalah untuk membuat hotel terlihat rapi, bersih, menarik, dan nyaman bagi penghuninya. Selain menjaga kebersihan kamar, Housekeeping juga harus merencanakan penggantian peralatan seperti meja, kursi, serta peralatan lain seperti mesin pembersih vakum dan mesin penggosok. Untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan, fungsi manajemen harus diterapkan secara konsisten, termasuk perencanaan, pengorganisasian, penempatan tenaga kerja, kepemimpinan, dan pengendalian. Selain itu, dimensi-dimensi Total Quality Management dan Total Quality Service juga harus diterapkan sebagai alat untuk mencapai tujuan tersebut.

Departemen Housekeeping dalam suatu hotel memiliki struktur organisasi yang unik dalam sistem operasionalnya, yang dipengaruhi oleh ukuran dan cakupan hotel tersebut. Semakin besar atau luas hotel, semakin unik sistem organisasi operasionalnya. Hal ini disebabkan karena Housekeeping harus mengelola jumlah kamar yang lebih banyak, menangani masalah kebersihan yang lebih kompleks, dan merencanakan penggantian peralatan dalam jumlah yang lebih besar pula. Oleh karena itu, peran Housekeeping dalam operasional hotel sangat penting untuk memastikan kenyamanan dan kebersihan yang baik bagi para penghuninya.

2. Management di dalam Housekeeping

Frederick Winslow Taylor, dikenal sebagai "Bapak Management Ilmiah", mengembangkan studi waktu kerja atau times and motion studies yang kemudian menjadi metode sistem upah differensiasi. Menurut

Taylor, karyawan harus dipilih dan dilatih secara cermat agar mampu melakukan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan minat dan keahliannya (right man on the right place). Sementara itu, "Bapak Management Modern" Peter Drucker menyatakan bahwa konsep effective dan efficiency dapat dicapai dengan melakukan the right things and do the things right. Drucker memberikan kontribusi besar dalam pengelolaan manajemen modern dengan karya ilmiahnya tentang manajemen. Kedua tokoh ini dapat dijadikan referensi dalam tata kelola manajemen secara umum dan khususnya untuk departemen housekeeping. Departemen ini memiliki banyak karyawan, bahkan mungkin menjadi yang terbanyak dibandingkan dengan departemen lainnya, sehingga teori-teori tersebut sangat cocok untuk diterapkan.

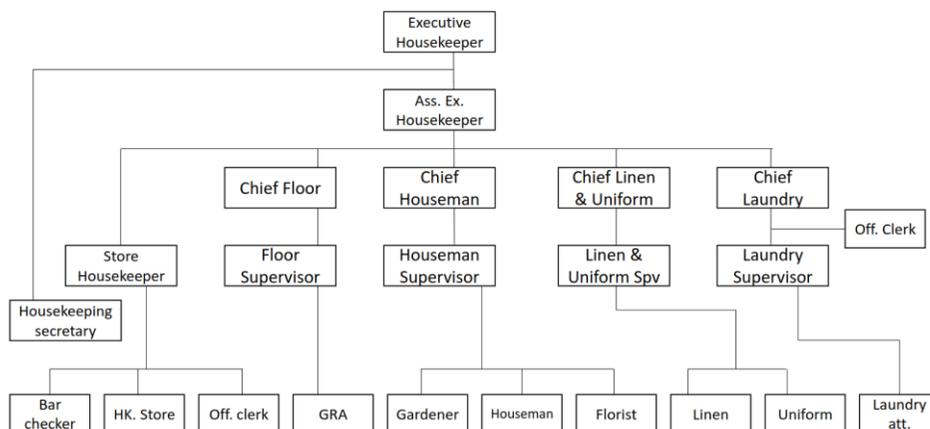
Seorang Executive Housekeeper yang mengepalai Departemen Housekeeping harus memiliki kecakapan organisasi yang mumpuni untuk mengendalikan roda bisnis hotel dalam bidang kenyamanan dan kebersihan graha untuk setiap tamu, baik yang menginap maupun yang hanya menikmati fasilitas lainnya seperti restaurant, bar, atau spa. Teori Peter Drucker "do the right things and do the things right" menjadi dasar bagi seorang pemimpin dalam mewujudkan efektivitas dan efisiensi kinerja. Sementara itu, teori Frederick W. Taylor penting sebagai alat untuk memotivasi karyawan dalam mengembangkan keahlian atau skillnya dalam mencapai karir yang baik, yang tentunya meningkatkan upah dan tingkat kesejahteraan. Dengan menerapkan sistem manajemen yang baik, diharapkan Departemen Housekeeping dapat memberikan kontribusi positif dalam mencapai tujuan perusahaan yaitu kepuasan tamu dan karyawan serta profit oriented. Tingkat hunian atau occupancy biasanya menjadi acuan untuk revenue dalam pendapatan utama hotel, selain dari departemen F&B dan outlet lainnya seperti spa.

3. Struktur organisasi departemen Housekeeping

Pada level teratas, terdapat seorang General Manager yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional hotel, termasuk juga Housekeeping Department. Kemudian di bawah General Manager, terdapat seorang Executive Housekeeper yang memimpin langsung seluruh aktivitas di dalam departemen housekeeping. Executive

Housekeeper biasanya dibantu oleh beberapa Assistant Executive Housekeeper yang bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu seperti linens, public area cleaning, laundry, dan lain sebagainya. Di bawah Assistant Executive Housekeeper, terdapat sejumlah Supervisor yang memimpin sekelompok housekeeping attendants atau room attendants. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan pekerjaan yang dilakukan oleh staf mereka berjalan lancar dan memenuhi standar yang ditetapkan. Pada level paling bawah, terdapat housekeeping attendants atau room attendants yang bertanggung jawab atas membersihkan dan merapikan kamar tamu dan juga area publik di hotel.

Struktur organisasi ini memudahkan perusahaan untuk mengendalikan operasional housekeeping dan memastikan bahwa semua staf bertanggung jawab atas tugas-tugas mereka sesuai dengan hierarki yang telah ditetapkan.



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Departemen Housekeeping

Dalam Housekeeping Department, ada beberapa bagian yang menarik untuk diperhatikan seperti section minibar dan section swimming pool. Bagian minibar di beberapa hotel ditempatkan di bawah naungan F&B department, tetapi ada juga yang ditempatkan di bawah naungan Housekeeping Department. Keputusan ini tergantung pada kebijakan manajemen hotel dan sistem operasi yang digunakan. Sedangkan untuk section swimming pool, di hotel resort bagian ini biasanya ditempatkan di

bawah naungan leisure department. Namun, untuk hotel yang terkategori sebagai bisnis hotel, area swimming pool bisa ditempatkan di bawah naungan front office department, Spa department, atau F&B department tergantung pada kebijakan manajemen hotel. Hal ini dilakukan karena adanya pool bar di area swimming pool. Namun, kebijakan ini tetap harus mengacu pada efektivitas dan efisiensi operasional hotel.

4. Section dalam Housekeeping

Housekeeping Department memiliki ruang lingkup kerja yang sangat luas dan kompleks karena meliputi banyak area atau ruangan yang harus dibersihkan, diatur kenyamanannya, dirawat furniturnya, dan dioperasikan sesuai dengan fungsinya. Oleh karena itu, department ini harus memiliki tim yang sesuai dengan kebutuhan sistem operasional untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Area atau ruangan-ruangan yang menjadi tanggung jawab Housekeeping Department dapat dikelompokkan sebagai berikut: Public Area, termasuk area lobi, rest room, tangga, teras, lift, musholla, area kolam renang, linen, ruang pakaian, ruang penyimpanan, koridor basement, area parkir, dan sebagainya. F&B outlet, seperti restoran, bar, ruang pertemuan, function room, ballroom, dan sebagainya. A&G office, meliputi ruang-ruang untuk General Manager, Assistant Executive Manager, F&B Director, Finance Director, Director of Sales and Marketing, Public Relation Manager, dan ruangan executive officer lainnya. Back Office area, seperti Human Resources, Training Center, Engineering, Purchasing, Accounting, Cost Control, dan sebagainya. Floor area, termasuk kamar tamu, executive lounge, area pantry/station floor, koridor, dan guest landing. Semua area atau ruangan tersebut memerlukan perhatian khusus dari Housekeeping Department agar terjaga kebersihan dan kenyamanannya, sehingga para tamu dapat merasa nyaman selama menginap di hotel.

Area-area yang telah disebutkan sebelumnya adalah area yang memiliki ruang lingkup tugas yang luas untuk Department Housekeeping. Tugas-tugas yang harus dilakukan meliputi menjaga kebersihan, mengatur tata letak agar nyaman, serta memastikan bahwa kaidah GCG (tata kelola perusahaan yang baik), AMDAL (analisis mengenai dampak lingkungan), dan CSR (tanggung jawab sosial perusahaan) terpenuhi. Semua area

tersebut harus dipelihara dengan baik dan menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Area- area tersebut mencakup public area, F&B outlet, A&G office, back office area, dan floor area.

Dalam konteks kebersihan ruangan, penting untuk mengikuti standar kebersihan internasional yang tidak hanya menjamin kebersihan, tetapi juga menjaga sanitasi dan kebersihan yang higienis. Beberapa sistem atau standar yang digunakan, antara lain HACCP system atau Good Clinic Practice. Housekeeping department memiliki ruang lingkup kerja yang sangat luas, oleh karena itu dibutuhkan sistem operasional yang baik, birokrasi yang tepat, dan tim yang solid agar dapat menjalankan tugasnya dengan efektif. Sistem manajemen yang baik perlu dilaksanakan dengan komitmen dari manajemen puncak hingga staf operasional. Komitmen ini sangat penting sebagai fondasi dari sistem manajemen yang baik. Faktor kepemimpinan juga berpengaruh besar dalam mewujudkan sistem manajemen yang sesuai dengan tujuan perusahaan.

Birokrasi yang tepat dapat mempermudah membuat sistem kerja yang efektif dan efisien untuk melayani kebutuhan pelanggan/tamu. Namun, birokrasi yang rumit dan berbelit-belit juga dapat menekan tingkat pemborosan dan mencegah penyalahgunaan biaya. Namun, hal ini tidak berarti bahwa faktor-faktor pemborosan atau penyalahgunaan biaya harus diabaikan. Birokrasi yang tepat harus tetap menjaga keseimbangan antara biaya dan kualitas pelayanan untuk tamu. Tim yang solid dalam department housekeeping merupakan garda terdepan dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan area hotel. Oleh karena itu, penting untuk merancang dan membagi area tugas secara adil dan efektif. Pembagian area tugas dapat dilihat dalam diagram model manajemen yang telah dijelaskan sebelumnya. Section-section dalam housekeeping dapat di kelompokkan seperti di bawah ini :

a. Floor section

Floor section dalam departemen housekeeping mengacu pada area perawatan kamar tamu dan area yang terkait di lantai tempat tamu menginap. Bagian ini bertanggung jawab untuk memastikan kamar tamu selalu dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman untuk tamu yang

menginap. Tugas utama dari bagian ini adalah membersihkan kamar tamu, menyediakan perlengkapan tidur dan mandi yang bersih dan berkualitas, menata kembali kamar tamu setelah tamu check-out, dan mengatasi permintaan khusus dari tamu seperti pengiriman makanan atau perlengkapan tambahan. Selain tugas-tugas tersebut, bagian ini juga bertanggung jawab untuk memastikan ketersediaan dan kualitas perlengkapan seperti handuk, linen, dan bantal serta memastikan bahwa perlengkapan tersebut selalu dalam kondisi baik dan siap digunakan. Bagian ini harus berkoordinasi erat dengan bagian lain dari housekeeping seperti linen room untuk memastikan persediaan perlengkapan yang cukup untuk memenuhi permintaan tamu dan laundry untuk membersihkan dan mengganti linen yang digunakan tamu. Penting untuk memahami bahwa bagian lantai tidak hanya bertanggung jawab untuk menjaga kualitas dan kebersihan kamar tamu, tetapi juga memastikan bahwa kamar tamu dirancang dan diatur sedemikian rupa sehingga tamu merasa nyaman dan memiliki pengalaman menginap yang menyenangkan.

Guest Room

Guest room merupakan elemen paling penting dalam usaha penginapan seperti hotel, apartemen, atau sejenisnya. Kebersihan, penataan, dan penggunaan furniture harus disesuaikan dengan kebutuhan untuk memberikan kenyamanan kepada tamu yang menginap dan menikmati fasilitas yang tersedia di dalam kamar dan luar kamar sebagai faktor pendukung untuk memberikan kepuasan kepada tamu agar mereka merasa seperti berada di rumah kedua. Sebelum membahas fasilitas kamar tamu, kita perlu mengetahui jenis kamar yang tersedia di hotel atau kapal pesiar seperti Deluxe, Suite, Executive Suite, Club Suite, dan President Suite atau Penthouse. Di dalam apartemen, Deluxe, Suite, dan Executive Suite disebut sebagai Studio 1 atau 2 atau Bedroom 1 atau 2. Kelengkapannya sama dengan hotel, namun apartemen dilengkapi dengan dapur dan perlengkapannya. Di dalam kamar hotel atau guest room, fasilitas yang paling dominan dan merupakan kebutuhan primer adalah tempat tidur yang dilengkapi dengan bantal, selimut, spre, dan bed cover,

living room yang dilengkapi dengan TV dan telepon, serta kamar mandi yang kelengkapannya disesuaikan dengan kategori penginapan. Contohnya, hotel bintang lima harus menyediakan berbagai macam handuk dan kelengkapan perawatan tubuh sebagai standar dalam pengadaan supplies bathroom. Selain itu, ukuran tempat tidur di setiap negara biasanya berbeda-beda, namun dalam hotel bintang lima harus mengikuti standar. Untuk mencapai kesan bahwa hotel tempat tamu menginap adalah sebagai rumah kedua, dibutuhkan kerja keras yang cerdas dan kerjasama antar department yang solid. Selain itu, komitmen dari seluruh lapisan manajemen hingga karyawan level bawah juga sangat penting untuk memastikan kepuasan tamu.



Gambar 1. 2 Gambar kamar tidur di dalam Hotel

Standar ukuran tempat tidur

| Size | USA | Indonesia |
|---------------|-----------------------------|--------------|
| Twin / Single | 39 X 75 inch / 97 X 191 cm | 100 X 200 cm |
| Queen | 60 X 75 inch / 152 X 191 cm | 160 X 200 cm |
| Double | 54 X 75 inch / 137 X 191 cm | 180 X 200 cm |
| King size | 76 X 80 inch / 193 X | 200 X 200 cm |

| | | |
|--|--------|--|
| | 203 cm | |
|--|--------|--|

Gambar 1. 3 Standar Ukuran tempat tidur

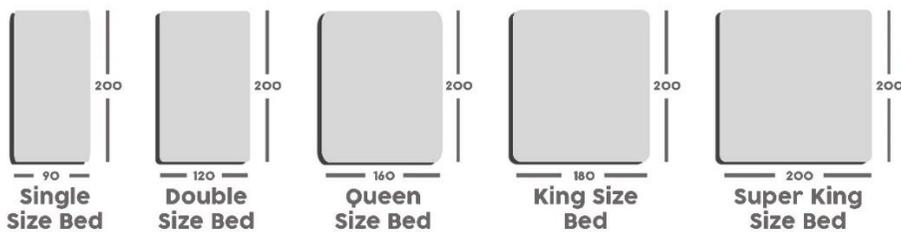
Untuk ukuran bed sheet nya (spreï), selimut (blanket) pada umumnya dilebihkan panjang dan lebarnya 70-90 cm dari setiap ukuran tempat tidurnya. Untuk kelengkapan fasilitas tempat tidur dilengkapi dengan duvee atau bed cover.



Gambar 1. 4 Tempat tidur dengan ukuran Twin Bed



Gambar 1. 1 Kamar tidur dengan jenis Double Bed



Gambar 1. 5 Perbandingan ukuran Bed

Fasilitas living room

Fasilitas living room adalah bagian dari kamar tamu yang dilengkapi dengan satu set meja dan kursi untuk bekerja, dilengkapi pula dengan koneksi internet (terutama pada hotel bisnis). Selain itu, fasilitas living room juga dilengkapi dengan lemari pakaian yang memiliki gantungan baju, serta safe deposit box (SDB) untuk keamanan barang

berharga. Fasilitas lainnya yang terdapat di living room adalah tempat untuk menyimpan barang atau koper (luggage rack), televisi, telepon, pensil atau bolpoint, memo pad, serta penerangan atau lampu yang cukup. Selain itu, fasilitas living room juga dilengkapi dengan persediaan candle lengkap dengan korek api. Fasilitas living room ini akan disesuaikan dengan tipe kamar yang ada di hotel tersebut.



Gambar 1. 6 Living room di dalam Kamar hotel

Fasilitas kamar mandi (bathroom)

Fasilitas kamar mandi (bathroom) yang mencakup toilet, shower cabin, wash basin, dan bath tub harus dilengkapi dengan berbagai macam handuk (towels), toilet paper, dan tissue paper. Terdapat berbagai jenis dan ukuran handuk yang tersedia dalam kamar tamu, yang harus disesuaikan dengan kebutuhan tamu. Beberapa jenis handuk yang tersedia di hotel bintang lima adalah handuk mandi besar, handuk kecil untuk wajah, handuk tangan, dan handuk lap kaki. Selain itu, toilet paper dan tissue paper juga harus selalu

tersedia dan diperbaharui secara berkala agar tamu merasa nyaman selama menginap di hotel.



Gambar 1. 7 Bathroom di dalam kamar hotel

Dibawah ini merupakan ukuran towels ;

| Jenis | Ukuran |
|------------|-------------|
| Bath towel | 75 x 150 cm |
| Hand towel | 30 x 60 cm |
| Face towel | 30 x 30 cm |

Gambar 1. 8 Standar ukuran Towel (handuk)

Fasilitas kamar mandi merupakan hal yang penting dalam menata kamar tamu. Terdapat beberapa kelengkapan yang harus disediakan di dalamnya, seperti handuk berbagai ukuran, toilet paper, dan tissue paper. Selain itu, juga tersedia bath robe dan bath mat untuk memberikan kenyamanan lebih bagi tamu. Peralatan tubuh (body care) juga harus diperhatikan, seperti bath gel, shampoo, conditioner, hand soap, body lotion, cotton bud, toothbrush, shaving kit, shower cap, dan sewing kit. Tamu juga bisa menikmati fasilitas tambahan

seperti complimentary mineral water, teh, dan kopi dalam sachet. Selain fasilitas kamar mandi, terdapat kelengkapan lain yang harus diperhatikan dalam menata kamar tamu. Hotel dictionary, candle and matches, door knob, dan flyer - flyer informasi serta signage "Do Not Disturb" atau "Please Make Up The Room" juga harus tersedia di dalam kamar. Penting juga untuk memperhatikan kebersihan curtain dan black out, serta membuat record setiap kali curtain dan black out dicuci. Jika kamar tamu memiliki balkon, maka furniture-furniture di dalamnya harus diperhatikan agar tetap bersih dan rapi. Semua kelengkapan dan fasilitas yang disediakan harus dijaga dengan baik untuk memberikan pengalaman menginap yang nyaman bagi tamu.

Floor Corridor / gang way

Kebersihan gangway atau koridor hotel sangat penting dan harus selalu dijaga. Jika lantai koridor tertutupi oleh karpet, maka penggunaan vacuum cleaner harus dilakukan secara rutin dan intensif. Lakukan pencatatan atau record setiap kali karpet diberikan treatment seperti shampooing, agar dapat mempertahankan kebersihan dan perawatan karpet. Apabila lantai koridor terbuat dari marmer atau granit, maka lakukanlah penyeka (mopping) dan polishing treatment untuk menjaga kualitasnya. Selama di koridor, biasanya terdapat lukisan yang terpampang di dinding kamar, maka lakukanlah kegiatan membersihkan debu dengan intensif dan melakukan pengecekan terhadap lampu-lampu koridor. Jika terdapat lampu yang mati, segera laporkan ke bagian engineering melalui order taker housekeeping dan catatlah di record. Seringkali terdapat peralatan room service yang ditinggalkan oleh tamu di luar pintu kamar. Jika hal tersebut terjadi, segera telepon staf room service untuk merapkannya atau bisa dikumpulkan terlebih dahulu di pantry untuk kemudian diambil oleh staf room service.



Gambar 1. 9 Koridor kamar di dalam Hotel

Guest landing area

Di setiap lantai corridor, biasanya terdapat area menunggu lift atau elevator yang dilengkapi dengan meja dan kursi yang disusun sedemikian rupa agar tamu dapat menunggu lift dengan nyaman dan santai. Penataan area ini harus diutamakan agar memberikan kesan yang nyaman dan menyenangkan bagi tamu hotel. Selain itu, di area tersebut dapat diletakkan flower arrangement di atas meja dan pot bunga di sudut ruangan untuk memberikan sentuhan segar pada area tersebut. Lukisan juga dapat dipasang di dinding sebagai hiasan tambahan. Penting untuk diingat bahwa guest landing area ini selalu tersedia di suatu hotel, namun penataannya tergantung pada desain arsitektur bangunan. Oleh karena itu, perlu diperhatikan dengan seksama agar tamu merasa nyaman dan senang saat menunggu lift di area tersebut.

Executive lounge

Pada hotel yang menempatkan Executive Lounge sebagai pusat layanan eksklusif untuk tamu-tamu VIP, biasanya lokasinya dirancang dengan sangat mewah dan eksklusif di salah satu lantai yang prestisius dan elegan. Tujuannya adalah untuk memberikan pengalaman menginap yang luar biasa bagi tamu yang memiliki anggaran yang lebih tinggi. Executive Lounge ini hanya terbuka untuk tamu yang memiliki status VIP dan menawarkan layanan butler service yang sangat eksklusif. Fasilitas di dalamnya sangat memanjakan tamu, termasuk furnitur yang mewah, seni kayu, lukisan, dan penataan bunga yang indah. Tentunya, semua fasilitas dan kebersihan harus diperhatikan dengan sangat intensif. Executive Lounge dilengkapi dengan berbagai fasilitas, termasuk ruang rapat, ruang internet, pusat bisnis, dan lain sebagainya. Sebagai tamu di Club Floor, para tamu mendapatkan perlakuan istimewa seperti cocktail party dan layanan butler. Selama waktu happy hour, ada staf yang ditugaskan untuk mengurus Executive Lounge agar kualitas pelayanan dan kebersihan tetap terjaga. Sebagai tambahan, Executive Lounge biasanya memiliki desain yang sangat elegan dan mewah dengan nuansa warna yang khas dan material yang berkualitas tinggi. Terdapat pula area lounge yang nyaman dan tenang dengan suasana yang menyenangkan, di mana para tamu dapat bersantai, membaca buku, atau bekerja dengan tenang. Semua fasilitas di dalamnya didesain dengan sangat baik untuk memenuhi kebutuhan tamu yang memiliki tingkat ekspektasi yang tinggi.



Gambar 1. 10 Eksekutif Lounge di dalam Hotel

Room boy Station

Pantry yang dimaksud di sini adalah ruangan yang digunakan oleh Housekeeping untuk menyimpan, mengatur, dan menata perlengkapan yang digunakan dalam membersihkan kamar tamu. Ruangan ini berfungsi sebagai tempat penyimpanan linen, di mana semua kelengkapan kamar tamu seperti tempat tidur, kamar mandi, dan fasilitas living room disimpan dan disusun dengan rapi sesuai dengan stock yang tersedia. Penting untuk menjaga kebersihan pantry dengan sebaik-baiknya, sehingga ruangan ini selalu bersih dan terorganisir dengan baik. Setiap pantry juga dilengkapi dengan toilet khusus bagi para staff, sehingga kebersihan dan kenyamanan para staff yang bekerja di pantry juga tetap terjaga.



Gambar 1. 11 Housekeeping Store

b. Public Area Section

Di atas telah di sebutkan beberapa ruangan yang termasuk kategori publi area, dapat dikatakan seluruh ruangan yang ada di suatu gedung merupakan public area. Tapi disini yang dimaksud area yaitu suatu ruangan yang intensitas di kunjungi oleh tamu atau staff sangat tinggi. Beberapa ruangan tersebut akan di uraikan dibawah ini;

Lobby area

Lobby area adalah salah satu ruangan yang memiliki tingkat kunjungan tamu yang sangat tinggi dan hampir semua tamu yang menginap di hotel akan melewati lobby terlebih dahulu. Lobby merupakan gerbang utama hotel yang menampilkan kesan elegance dan keunggulan yang dimiliki oleh hotel. Pada umumnya, proses check-in dan check-out tamu dilakukan di lobby area dan front office atau front desk juga berada di ruangan tersebut. Oleh karena itu,

lobby area biasanya memiliki ukuran yang sangat luas dan ditata sedemikian rupa sehingga memberikan kesan yang lebih dalam hal keindahan dan kenyamanan. Untuk memberikan nilai tambah dalam atri profit, manajemen hotel biasanya membuat lounge di lobby area yang akan dikelola oleh F&B department. Penataan dan dekorasi lobby area yang mencerminkan kesan elegance, unik, dan mewah merupakan tanggung jawab Housekeeping department. Management hotel sangat memperhatikan keindahan dan kenyamanan lobby area, seperti lantai yang selalu bersih dan mengkilap untuk lantai yang terbuat dari marmer berkualitas, lampu kristal yang berkilauan, lukisan yang bernilai artistik tinggi, dan furniture yang mewah. Semua harus terjaga dan terawat dengan baik. Housekeeping department menempatkan public area attendant untuk mengawasi kebersihan lobby area setiap saat. Lobby yang memiliki equipment yang mewah dan unik bertujuan untuk memberikan kesan kenyamanan dan keindahan pada tamu yang pertama kali datang ke hotel. Lobby menjadi unsur penting dalam menciptakan first impression dan membangun rapport dengan tamu yang berkunjung. Oleh karena itu, tampilan, perawatan, dan penataan lobby hotel sangat penting untuk diperhatikan.



Gambar 1. 12 Lobby Area

Restaurant

Outlet F&B merupakan fasilitas yang sangat penting dalam suatu hotel, karena memberikan layanan makanan dan minuman kepada tamu yang menginap. Oleh karena itu, penataan, tata letak, dan dekorasi outlet tersebut sangatlah penting. Semua ini merupakan tanggung jawab F&B department, namun housekeeping juga memainkan peran penting dalam menjaga kebersihan dan sanitasi yang higienis di outlet tersebut. Kewajiban housekeeping di outlet F&B mencakup perawatan furniture dan kebersihan ruang makan, seperti membersihkan meja dan kursi, menyapu dan mengepel lantai, dan menyediakan peralatan makan dan minum yang bersih. Namun, housekeeping tidak bertanggung jawab atas peralatan restoran seperti piring, gelas, dan sendok garpu yang digunakan untuk menyajikan makanan dan minuman kepada tamu. Untuk menjaga kebersihan dan merawat outlet F&B secara keseluruhan, housekeeping perlu membuat catatan khusus saat melakukan proyek khusus seperti poles furniture, shampo karpet, menyikat pantry service area, dan mengkilapkan granit. Semua tugas ini harus dilakukan secara rutin untuk memastikan kualitas kebersihan dan perawatan yang optimal untuk outlet F&B tersebut. Dengan begitu, tamu hotel dapat menikmati pengalaman makan yang nyaman dan bersih di outlet F&B hotel.



Gambar 1. 13 Restoran di dalam Hotel

Function room

Function room terdiri dari beberapa meeting room yang menjadi fasilitas pendukung di hotel. Meskipun f&B department bertanggung jawab atas function room, namun housekeeping memiliki kewajiban dalam merawat furniture di dalamnya. Function room memiliki ukuran yang bervariasi, mulai dari meeting room yang dapat menampung 10 orang hingga ballroom yang dapat menampung ribuan orang untuk acara seperti wedding ceremony atau acara besar lainnya. Tugas housekeeping dalam menjaga dan merawat function room meliputi penggunaan metode pencatatan untuk kegiatan brushing, polishing, atau shampoing. Dengan catatan khusus ini, housekeeping dapat melakukan perawatan furniture secara teratur dan memastikan kebersihan dan kualitas yang optimal untuk function room. Selain itu, housekeeping juga bertanggung jawab atas kebersihan sanitasi di dalam function room dan memastikan bahwa semua fasilitas dan peralatan tersedia untuk digunakan dengan baik oleh tamu hotel.



Gambar 1. 14 Function Room di dalam Hotel

Lockers room

Lockers room merupakan salah satu area yang sangat penting dalam tanggung jawab housekeeping. Ruangan ini berfungsi sebagai tempat ganti pakaian dan persiapan sebelum karyawan memulai pekerjaan. Kualitas kebersihan, kenyamanan, sanitasi, dan higienisnya harus diperhatikan dengan sangat serius. Biasanya, lockers room terdiri dari ruang ganti pakaian pria dan wanita yang dilengkapi dengan fasilitas toilet, shower cabin, wash basin, dan ruang ganti. Housekeeping juga harus secara rutin melakukan pengendalian hama dan serangga untuk menjaga kebersihan dan kehygienisan ruangan. Selain itu, penempatan lemari dan fasilitas harus diatur dengan mengikuti prinsip-prinsip *good clinic practice*. Setiap kegiatan seperti membersihkan, merawat, dan melakukan perawatan harus dicatat dalam record. Selain itu, jika terdapat kerusakan pada lemari atau fasilitas, housekeeping harus segera menanganinya untuk mencegah terjadinya efek negatif pada kesehatan karyawan. Beberapa masalah yang sering terjadi di lockers room meliputi toilet tersumbat, wastafel tersumbat, drainase yang tidak berfungsi dengan baik, supply air panas yang sering bermasalah, dan bau tidak sedap. Semua masalah

tersebut harus segera ditangani untuk menjaga kebersihan dan kesehatan karyawan.



Gambar 1. 15 Locker Room di dalam Hotel

Tidak hanya ruangan-ruangan yang telah disebutkan sebelumnya, masih ada banyak lagi ruangan yang memerlukan perhatian dalam hal kebersihan, seperti kantor, mushola, area parkir, dan sebagainya. Namun, yang terpenting adalah adanya komitmen bersama untuk menjaga dan merawat semua fasilitas tersebut agar tetap bersih, nyaman, dan higienis. Setiap orang harus bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan lingkungan sekitarnya dan tidak hanya mengandalkan pada satu departemen atau satu orang saja. Dengan adanya kerjasama dan kesadaran bersama, diharapkan fasilitas-fasilitas tersebut dapat terawat dengan baik dan memberikan kenyamanan bagi seluruh pengguna.

c. Order Taker Desk Section

Order taker desk adalah sebuah area yang terdapat di dalam ruangan atau kantor bagian Housekeeping. Tugas yang dilakukan oleh order taker desk terlihat sederhana, yaitu menerima dan mencatat pesanan

melalui telepon, namun tanggung jawabnya sangat besar dalam memberikan informasi tentang status kamar tamu dan tamu VIP yang sedang menginap di hotel. Setiap pesanan harus dicatat secara rinci dan tercatat dengan baik di dalam sistem administrasi file yang rapi. Order taker desk melibatkan penggunaan peralatan elektronik seperti komputer dan telepon serta membuat log book untuk setiap transaksi yang terjadi di dalam kegiatan operasional. Kemampuan terpenting yang harus dimiliki oleh seorang order taker officer adalah kemampuan untuk memilih tingkat urgensi dan memiliki keterampilan kepemimpinan untuk memutuskan kasus-kasus yang kompleks, khususnya jika terdapat banyak pesanan pelayanan yang diterima sekaligus. Selain mencatat setiap pesanan yang masuk, order taker officer juga bertanggung jawab dalam prosedur Lost and Found, sehingga perlu melakukan pengecekan secara teratur terhadap setiap item yang hilang dan ditemukan oleh karyawan. Barang-barang Lost and Found yang tidak diklaim oleh tamu hotel dalam batas waktu yang ditetapkan akan disimpan oleh karyawan sesuai dengan kebijakan dan batas waktu penyimpanan yang telah ditentukan. Setiap kali order taker officer melakukan pengecekan terhadap barang-barang yang disimpan, ia perlu memberitahukan kepada executive housekeeper jika terdapat barang-barang yang telah kadaluarsa masa penyimpanannya, agar executive housekeeper dapat memutuskan apakah barang tersebut akan dibuang atau menjadi hak milik karyawan yang menemukannya.

d. Linen and Uniform Section

Linen and uniform section adalah bagian yang sangat penting dalam housekeeping department yang berhubungan dengan bahan tekstil seperti linen dan pakaian kerja. Sebagai tanggung jawab mereka, mereka menyediakan semua kebutuhan linen yang diperlukan oleh karyawan hotel dalam melakukan tugas mereka seperti melakukan pembersihan kamar tamu, area umum, dan operasi F&B. Floor section memerlukan stock seperti bed sheet, pillow case, blanket, curtain, bed cover, duvet, guest towels, rug, service towel, dan lain-lain. Sementara public area section membutuhkan linen seperti out of service bed sheet, out of service guest towels, dan service towels, dll.

Untuk F&B operation, linen section harus memenuhi kebutuhan linennya seperti table cloth, table runner, service towel, glass cloth, dan lain-lain. Penting untuk mencatat inventaris dengan detail karena hal ini membantu dalam mengontrol persediaan dan pembelian secara tepat waktu. Sehingga, sistem in-out dan log book harus valid untuk memastikan semua data inventory akurat. Selain itu, pemeliharaan linen dan pakaian kerja juga perlu dijaga dengan baik untuk memastikan kebersihan dan kenyamanan karyawan hotel dalam menjalankan tugas mereka.



Gambar 1. 16 Linen Room di dalam Hotel

i. Sirkulasi linen

Dalam praktiknya, linen digunakan di berbagai bagian hotel dan terus bergerak dari satu tempat ke tempat lain. Tempat-tempat sementara yang digunakan untuk menampung linen disebut "LINEN TERMINAL", sehingga linen akan berpindah dari satu terminal ke terminal lainnya. Terminal-terminal linen terdiri dari:

1. Linen room

2. Laundry
3. Kamar atau outlet (pengguna) Model sirkulasi linen dapat dijelaskan sebagai berikut:
 - a. Pengguna mengirimkan linen kotor ke linen room, kemudian linen room mengantarkan linen kotor tersebut ke laundry.
 - b. Laundry mencuci linen dan mengirimkan linen bersihnya ke linen room, kemudian linen room mengantarkan linen bersih tersebut ke pengguna.

ii. Cara menyimpan linen

Agar awet, linen harus disimpan sebaik-baiknya. Untuk itu ada beberapa hal yang harus diperhatikan di dalam menyimpan linen. Yaitu :

1. Linen yang telah dicuci dan dihaluskan di laundry harus di simpan di atas rak penyimpanan dan diatur menurut ukurannya.
2. Lipatan linen harus menghadap ke luar agar dapat memudahkan penghitungan maupun pengambilannya.
3. Pengambilan linen harus dengan system FIFO (First In First Out). Hal ini di maksudkan agar umur linen (Long Life) tersebut mejadi panjang, serta tidak mudah rusak.

iii. Linen inventory

Linen inventory adalah pengontrolan atau pengawasan persediaan linen yang dipergunakan dikamar, digudang room boy station, di outlet-outlet linen room, dan di laundry. Mengingat linen merupakan perlengkapan hotel yang penting dan mahal, maka pengontrolan harus dilakukan secara rutin dan seksama. Hal ini tidak lepas dari tanggung jawab para supervisor di seksi masing-masing dan kerja sama dengan petugas di linen room.

Macam-macam Linen Inventory :

1. Inventarisasi harian (Daily Inventory)

Inventarisasi harian merupakan pengontrolan dan penghitungan linen yang diadakan setiap hari di seksi masing-masing. Dilaksanakan untuk mengetahui jumlah persediaan linen-linen

yang ada. Dan apabila ada kerusakan atau hilang dapat cepat diketahui.

2. Inventarisasi mingguan (Weekly Inventory)

Inventarisasi Mingguan merupakan pengontrolan dan penghitungan linen yang diadakan mingguan di linen room atau di seksi masing-masing.

3. Inventarisasi bulanan (Monthly Inventory)

Merupakan pengontrolan dan perhitungan linen yang diadakan yang diadakan bulanan di linen room dan di seksi-seksi kamar, restoran, bar, banquet, serta outlet-outlet lainnya.

iv. Syarat-syarat linen room yang baik

1. Ruang linen dekat dengan laundry dan cukup luas.
2. Lantai terbuat dari bahan yang mudah dibersihkan.
3. Tersedianya rak untuk menyimpan macam-macam linen dalam jumlah yang cukup.
4. Adanya counter pemisah antara linen attendant dan PETUGAS linen yang akan mengirim maupun mengambil linen yang bersih.
5. Tersedianya meja untuk melipat linen dan meja tulis.
6. Ventilasi udara memadai.
7. Fire Hidrant maupun Fire Extinguisher untuk menghindari kebakaran.
8. Tersedianya Trolley.
9. Tersedianya Mesin Jahit.
10. Tersedianya Telepon.

v. Linen parstock

Linen Parstock adalah jumlah persediaan linen yang diperlukan dalam operasi hotel. Jadi, parstock merupakan jumlah kelipatan dari jumlah satu kali pemakaian. Beberapa pertimbangan dalam menetapkan linen parstock antara lain:

1. Rata-rata occupancy
2. Standard pemakaian

3. Kemampuan laundry dalam menyelesaikan cucian.

Linen parstock umumnya berkisar antara 3 sampai 5 parstock, tergantung kebutuhan dengan dasar pertimbangan diatas. Minimal linen parstock adalah 3 par, dengan asumsi :

1. 1 par terpasang,
2. 1 par sedang dicuci,
3. 1 par siap pakai (di linen room)

Linen parstock 4 par, dengan asumsi :

1. 1 par terpasang,
2. 1 par sedang dicuci,
3. 1 par siap pakai (di linen room)
4. 1 par cadangan

Linen parstock 5 par, dengan asumsi :

1. 1 par terpasang,
2. 1 par sedang dicuci,
3. 1 par kotor
4. 1 par siap pakai (di linen room)
5. 1 par cadangan.

Untuk menghitung parstock yang digunakan didalam kamar tamu (guest room) rumusnya adalah :

$$\text{Jumlah Kamar} \times \text{Linen Yang Terpasang} \times \text{Jumlah Par}$$

Contoh 1 :

Sebuah hotel memiliki 50 kamar twin, satu bed di pasang 3 single sheet, satu kamar terdapat dua bed, berarti sheet yang terpasang 6 pieces tiap kamar. Parstock yang digunakan 3 par single sheet. Berapa single sheet yang di perlukan ?

Diketahui :

jumlah kamar = 50 kamar

sheet yang terpasang = 6 pieces

parstocknya = 3 par.

Ditanyakan :

berapa single sheet yang diperlukan ?

Jawab :

$50 \times 6 \times 3 = 900$ pieces single sheet.

Contoh 2 :

Hotel A memiliki 100 buah kamar tamu, yang terdiri dari 70 twin room, 5 single room, sisanya merupakan double room. Sheet yang terpasang 3 sheet tiap bednya. Berapa kebutuhan 3 par single sheet?

Diketahui :

70 twin room

5 single room

25 double room

Sheet yang terpasang 3 sheet

Parstock 3 par.

Ditanyakan :

berapa kebutuhan sheet dengan 3 par ?

Jawab :

$70 \times 2 \times 3 = 420$ twin

$5 \times 1 \times 3 = 15$ single

$25 \times 2 \times 3 = 150$ double

$420 + 15 + 150 = 585$ sheet

$585 \times 3 = 1755$ sheet.

Maka kebutuhan sheet dengan 3 par adalah 1755.

Contoh 3 :

Satu ruangan restoran terdapat 20 meja, masing-masing meja untuk 5 orang. Berapa table cloth serta napkin yang dibutuhkan bila parstocknya 3 par ?

Diketahui :

20 meja

5 kursi

3 par

Ditanyakan :

berapa taplak serta serbet yang dibutuhkan ?

Jawab :

serbet yang terpasang $20 \times 5 = 100$ buah

linen yang dibutuhkan untuk 3 par :

Taplak meja $20 \times 3 = 60$ pieces,

Serbet makan $100 \times 3 = 300$,

Linen yang dibutuhkan $60 + 300 = 360$ pieces.

e. Horticulture Section

Section Hortikultura dalam industri perhotelan memiliki peran penting dalam memberikan kesan yang indah dan peduli lingkungan. Mereka bertanggung jawab dalam menata taman dan memilih tanaman yang bisa memberikan efek relax bagi tamu, serta memilih tanaman yang memberikan efek positif akibat dampak rumah kaca. Selain itu, section ini juga mengurus hal-hal artistik seperti merangkai flower arrangement yang dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan tamu. Ruang lingkup hortikultura sangat luas dan menjangkau hampir semua department dalam hotel. Oleh karena itu, dalam menjalankan kegiatannya, manajemen hotel lebih memilih untuk menggunakan jasa dari outsource company sebagai pengelola taman hotel. Namun, Housekeeping department tetap bertanggung jawab dan Florist section bertindak sebagai koordinator dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan hortikultura. Perawatan dan penataan tanaman di luar gedung umumnya diserahkan pada rekanan perusahaan, sedangkan penataan flower arrangement yang bersifat artistik untuk kebutuhan internal hotel dilakukan oleh florist attendant. Hal ini menjadikan section hortikultura sebagai salah satu bagian penting dalam menciptakan suasana yang nyaman dan artistik di dalam hotel.

f. Minibar section

Section minibar dalam sebuah hotel biasanya terletak di bawah naungan departemen housekeeping atau departemen makanan dan minuman (F&B). Namun, yang terpenting adalah memahami bagaimana cara kerjanya. Proses kerjanya dalam melakukan kegiatan hampir sama, tidak peduli di bawah naungan mana departemen tersebut berada. Tugas utama dari seorang minibar attendant adalah menyediakan berbagai macam minuman dan makanan kecil (snack) yang dikemas dalam botol atau kaleng berukuran mini, baik yang mengandung alkohol maupun yang tidak. Selain itu, mereka juga bertugas untuk memeriksa apakah ada minuman atau makanan kecil yang dikonsumsi oleh tamu hotel dalam kamar dan melakukan pengecekan saat tamu check out. Front desk attendant akan menghubungi minibar attendant ketika tamu melakukan proses check out. Dalam melakukan kegiatan inventory, seorang minibar attendant harus menyesuaikan stok dan melakukan sistem FIFO (first in, first out) untuk menghindari persediaan produk yang kadaluwarsa dan tidak terjual.



Gambar 1. 17 Petugas Housekeeping menata Mini Bar di dalam kamar

BAB II

KERJASAMA ANTARA DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DENGAN DEPARTEMEN LAIN

Sukses atau gagalnya sebuah bisnis tidak tergantung pada satu departemen saja, melainkan harus didukung oleh kerja sama antar departemen yang solid, kompak, dan bertanggung jawab. Namun, membangun tim yang seperti itu bukanlah hal yang mudah karena terkadang terjadi konflik antar departemen, yang mana hal ini wajar terjadi di dalam psikologi kerja. Setiap kepala departemen ingin menunjukkan kemampuan mereka dalam mengelola departemennya masing-masing, seperti mengelola biaya, meningkatkan pendapatan, atau meningkatkan reputasi melalui analisis ulasan tamu. Meskipun konflik ini terjadi dalam persaingan yang sehat, namun bisa meningkatkan produktivitas untuk meningkatkan keuntungan.

Department housekeeping dalam menjalankan kegiatannya sangat bergantung pada dukungan dari departemen lainnya. Sebagai departemen yang sangat terpusat, housekeeping memiliki akses ke hampir seluruh departemen di dalam organisasi, baik itu departemen yang terkait dengan operasional maupun administratif seperti keuangan dan sumber daya manusia. Secara struktur organisasi perusahaan (hotel), departemen housekeeping berada di bawah naungan departemen divisi kamar bersama dengan front office department. Dalam tim kerja divisi kamar, setiap departemen sangat erat keterkaitannya dan berfungsi seperti mata rantai. Jika salah satu mata rantai terputus, maka kegiatan bisnis akan terhambat dan kualitas pelayanan akan menurun, sehingga berdampak pada produktivitas. Beberapa departemen yang sangat erat hubungannya dengan departemen housekeeping di antaranya:

1. Front office department

Hubungan antara housekeeping department dengan front office department dapat diibaratkan seperti dua sisi mata uang, di mana keduanya saling membutuhkan dan keterkaitan satu sama lain namun terkadang dapat terjadi konflik. Tugas housekeeping department adalah membersihkan, menata, dan mempersiapkan kamar tamu, sedangkan tugas front office department adalah menjual kamar tamu tersebut. Oleh karena itu, kerja sama dan kesamaan visi antara keduanya sangat diperlukan untuk mencapai sinergi yang baik. Salah satu bentuk kesamaan yang dapat dibangun adalah dalam teknik kerja, seperti penggunaan istilah dalam sistem yang mengatur status kamar tamu. Kedua department harus memahami istilah-istilah tersebut untuk mencegah terjadinya kesalahan komunikasi. Beberapa istilah yang biasa digunakan antara lain Vacant Clean (VC) untuk kamar kosong yang sudah dibersihkan, Vacant Clean Inspection (VCI) untuk kamar kosong yang sudah dibersihkan dan diinspeksi, Vacant Dirty (VD) untuk kamar kosong yang belum dibersihkan, Sleep Out (SO) untuk kamar yang tamunya sedang tidak berada di dalam kamar, Occupied No Luggage (ONL) untuk kamar yang tamunya sudah masuk tetapi belum membawa bagasi, Out of Service (OS) untuk kamar yang tidak dapat digunakan sementara waktu, Out of Order (OO) untuk kamar yang tidak dapat digunakan sama sekali, dan Do Not Disturb (DND) untuk kamar yang tamunya sedang tidak ingin diganggu.

Dibawah ini istilah – istilah yang biasa digunakan ;

| Istilah | Abreviation | Status Kamar |
|-------------------------|-------------|---|
| Vacant Clean | VC | Kamar siap jual |
| Vacant Clean Inspection | VCI | Kamar siap jual akan tetapi masih dalam keadaan inspeksi/pengecekan lebih lanjut |
| Vacant Dirty | VD | Kamar yang siap jual tetapi masih dalam keadaan belum dibersihkan. |
| Sleep Out | SO | Kamar yang sudah di tempati (terjual) akan tetapi tamunya tidak menempatinnya, dan status kamarnya masih occupied |

| | | |
|---------------------|-----|--|
| Occupied | Occ | Kamar yang sudah terjual |
| Occupied no luggage | ONL | Kamar yang sudah terjual dan ada penghuninya akan tetapi tidak membawa barang – barangnya |
| Out of service | OS | Kamar yang untuk sementara tidak untuk dijual |
| Out of Order | OOO | Kamar yang masih dalam keadaan perbaikan (maintenance) |
| Don't Disturb | DND | Kamar yang occupied yang penghuninya tidak ingin diganggu selain ada permintaan dari penghuninya |
| Expected Arrival | EA | Kamar yang sudah di booking dengan status confirm. |
| Expected Departure | ED | Kamar yang sudah confirm check out. |

Hubungan antara departemen housekeeping dan front office memiliki keterkaitan yang erat, di mana keduanya saling membutuhkan untuk memenuhi kebutuhan tamu. Tugas housekeeping department adalah untuk membersihkan, merapikan, dan menyiapkan kamar tamu, sedangkan front office department bertanggung jawab dalam menjualnya. Oleh karena itu, hubungan keduanya harus sinergi dan memiliki visi dan semangat yang sama dalam teknik kerja yang sama, sehingga tidak terjadi komunikasi yang terlewatkan. Salah satu contohnya adalah dalam penggunaan istilah dalam sistem laporan status kamar tamu yang terbaru. Selain istilah status kamar, kedua departemen juga harus memahami jenis-jenis kamar yang ada, seperti kamar single dengan kode TWN, kamar queen dengan kode QWN, kamar double dengan kode KING, serta jenis kamar lainnya seperti standard room atau classic dengan kode seperti STD atau DLX, suite atau executive dengan kode SUT 1, SUT 2 atau EXC 1, EXC 2, dan tipe president suite atau penthouse. Kode-kode ini ditentukan oleh manajemen hotel dan diinstal ke dalam sistem hotel. Setiap harinya, keduanya harus bekerja sama dalam membuat laporan status kamar. Order taker officer dari

housekeeping department akan membuat dan melaporkan status kamar kepada front desk attendant berdasarkan laporan dari setiap floor supervisor. Hal ini penting agar front desk attendant dapat mengetahui status kamar yang tersedia untuk dijual. Pelaporan ini sudah bisa dilakukan melalui sistem komputer dengan menggunakan kode tertentu, seperti MYOH, FIDELIO, dan OPERA sebagai contoh.



Gambar 2. 1 Front Office di dalam Hotel

Front Office Department memiliki beberapa tugas penting dalam hubungannya dengan Housekeeping Department, di antaranya adalah:

1. Mengirimkan daftar penghuni kamar setiap pagi kepada department lain yang terkait, seperti F&B outlet dan Housekeeping Department, agar mereka bisa mempersiapkan tugas mereka dengan lebih baik.
2. Memberikan informasi kepada Housekeeping Department mengenai kamar-kamar yang akan ditempati oleh tamu, termasuk tamu perorangan, tamu rombongan, atau tamu VIP. Informasi ini akan membantu Housekeeping Department dalam menentukan prioritas dan mengatur jadwal pembersihan kamar.
3. Memberitahukan kepada Housekeeping Department mengenai kamar-kamar yang tamunya sudah check out dan statusnya masih kosong (EA). Hal ini penting agar Housekeeping Department bisa

segera membersihkan kamar-kamar tersebut dan menyiapkannya untuk tamu yang akan datang.

4. Menjaga komunikasi yang baik dengan Housekeeping Department mengenai perpindahan tamu dari satu kamar ke kamar yang lain, misalnya jika terjadi upgrade kamar atau tamu ingin pindah kamar. Hal ini akan membantu Housekeeping Department dalam merencanakan jadwal pembersihan kamar dengan lebih baik.

Selain Front Office Department, Sales & Marketing Department juga memiliki peran penting dalam hubungannya dengan Housekeeping Department. Sales & Marketing Department akan mendapatkan informasi tentang ketersediaan kamar dari Front Office Department dan melakukan pemesanan kamar melalui mekanisme yang telah ditentukan oleh Front Office Department. Informasi tentang pemesanan kamar ini akan disampaikan kepada Housekeeping Department agar mereka bisa mempersiapkan kamar dengan baik sesuai dengan permintaan tamu. Dengan demikian, sinergi antara Housekeeping Department, Front Office Department, dan Sales & Marketing Department sangatlah penting dalam menjaga kualitas pelayanan kepada tamu.

2. Laundry Department

Housekeeping department dan laundry department memiliki hubungan yang sangat erat dalam operasional hotel. Seperti adik dan kakak dalam keluarga, kedua department ini bekerja sama secara akrab dan terkoordinasi dengan baik. Meskipun memiliki perbedaan dalam lingkup pekerjaan, yaitu housekeeping department yang lebih luas, tetapi secara psikologis management-nya hampir memiliki kesamaan. Kedua department ini sering ditempatkan dalam satu koridor atau ruangan yang berdekatan, sehingga memudahkan dalam berkoordinasi dan berkomunikasi. Housekeeping department dan laundry department saling bergantung dalam hal pasokan linen, uniform, serta kelengkapan lainnya yang diperlukan dalam kegiatan cleaning process. Laundry department bertanggung jawab dalam mencuci dan merawat linen, serta memastikan persediaan linen selalu mencukupi untuk kebutuhan housekeeping department. Selain itu, laundry department juga menyediakan jasa

pencucian pakaian tamu yang diatur oleh housekeeping department. Kerja sama antara kedua department ini sangat penting untuk menjamin kebersihan dan kenyamanan tamu hotel, serta kelancaran operasional hotel secara keseluruhan.



Gambar 2. 2 Laundry room di dalam Hotel

3. Engineering Department

Hubungan antara departemen housekeeping dan engineering department sangat penting dalam operasional hotel. Kedua departemen tersebut saling bekerja sama dalam memelihara dan memperbaiki fasilitas dan peralatan di hotel. Peran engineering department dalam mendukung operasional housekeeping adalah sebagai berikut:

1. Melakukan perawatan dan perbaikan peralatan yang digunakan oleh housekeeping, seperti AC, supply air bersih, dan listrik.
2. Menangani perbaikan dan pemeliharaan perlengkapan housekeeping yang digunakan di floor section atau public area.
3. Menangani work order yang diterima dari housekeeping sesuai dengan tingkat urgensi.
4. Memberikan informasi kepada housekeeping dan front office department tentang perbaikan yang memerlukan waktu lama dan membuat status kamar menjadi out of order. Setelah perbaikan selesai, engineering department akan memberikan informasi kembali kepada kedua departemen tersebut.

5. Menjaga kondisi furniture dengan melakukan program perawatan berkala, seperti pengecatan dan perawatan AC.

Kesimpulannya, hubungan antara housekeeping department dan engineering department sangatlah penting. Jika peralatan operasional housekeeping rusak atau tidak berfungsi dengan baik, maka akan berdampak pada pekerjaan housekeeping dan dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh hotel. Oleh karena itu, kedua departemen tersebut perlu bekerja sama untuk menjaga dan memelihara fasilitas dan peralatan di hotel.

4. Food and Beverage Department

Departemen F&B merupakan objek yang paling menuntut dalam hal pelayanan kebersihan dan perawatan peralatan, namun demikian hal ini merupakan kewajiban yang tidak dapat dihindari. Tidak ada kata "tidak bisa", "tidak ada staf", atau "tidak mungkin", semua argumen tersebut harus dihilangkan. Sebagai pertahanan terdepan dalam menjaga dan merawat peralatan agar tetap dalam kondisi baik dan sesuai dengan umurnya, departemen Housekeeping harus mampu memenuhi tugas ini. Outlet-outlet F&B seperti restoran, bar, dan ruang pertemuan merupakan ruangan yang kebersihannya dan perawatan furniturnya mutlak harus dijaga dan dirawat. Teknik-teknik perawatan seperti polishing, brooming, brushing dan lainnya harus dilakukan secara intensif dan tercatat dalam pencatatan. Selain tugas-tugas harian seperti pembersihan, Housekeeping juga melakukan kegiatan proyek khusus untuk menjaga dan merawat peralatan dan furnitur, dengan tujuan agar memiliki jadwal perawatan khusus sehingga peralatan dan furnitur tetap terjaga dengan baik. Section-area publik merupakan area yang paling berhubungan dengan tugas-tugas Housekeeping, begitu pula dengan section-floor, linen and uniform, serta florist yang terlibat dalam pemenuhan permintaan pelayanan outlet F&B.

5. Accounting Department section Purchasing

Purchasing section dipimpin oleh purchasing manager dan merupakan bagian dari departemen akuntansi yang sering kali berhubungan dengan Housekeeping Department. Purchasing section selalu membutuhkan peralatan untuk kegiatan operasionalnya, baik yang bersifat jangka panjang maupun jangka pendek. Setiap section membutuhkan persediaan barang yang cukup, seperti linen, furniture, chemical cleaning, mesin cleaning, alat taylor, kertas, buku log, dan berbagai perlengkapan lainnya. Semua permintaan kebutuhan ini tidak serta merta datang dengan mudah tanpa mekanisme yang benar. Oleh karena itu, Purchasing department adalah sarana untuk mengakomodir permintaan tersebut. Order taker officer akan mengirimkan Purchase Request (PR) ke Purchasing officer untuk memenuhi kebutuhan operasional setiap section. Namun, penting untuk mencantumkan item yang akan dibeli, jumlahnya, dan supplier atau distributor yang akan dipakai. Ini membantu dalam pemesanan barang agar lebih efektif dan efisien, terutama jika pemesanan dilakukan untuk barang baru atau mengganti kualitas barang dengan supplier baru. Supervisor section sering kali hanya melihat stock yang ada dan melakukan asumsi ketika melakukan order barang. Namun, sebaiknya setiap section mempunyai jadwal yang konsisten dalam inventory dan memiliki estimasi yang benar dalam menentukan barang yang akan dipesan. Setelah Purchase Request disetujui, barang akan didistribusikan ke store. Housekeeping staff hanya boleh mengambil barang dari store, karena setiap barang yang masuk dan keluar harus tercatat dalam administrasi yang baik melalui log book manual dan sistem komputerisasi. Hal ini penting agar manajemen dapat mengontrol keuangan dan pengeluaran secara efektif. Meskipun saat ini sudah ada sistem purchase request yang lebih maju menggunakan sistem komputer, tetap penting untuk melakukan pembuatan purchase request secara manual. Hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan atau penyalahgunaan wewenang.

6. Accounting Department cost and revenue section.

Housekeeping department merupakan bagian dari sebuah bisnis yang tidak hanya berkontribusi pada pendapatan (revenue), tetapi juga

merupakan pusat biaya (cost center) yang membutuhkan pengeluaran yang signifikan. Selain jumlah karyawan yang cukup banyak, department ini juga membutuhkan peralatan yang harganya relatif tinggi. Oleh karena itu, seorang eksekutif housekeeper harus memiliki kemampuan untuk membaca laporan laba rugi (profit and loss statement) dengan baik. Dalam membaca laporan tersebut, perlu untuk memperhatikan setiap angka yang tercantum secara detail, dan membandingkannya dengan data internal yang dimiliki. Apabila terjadi perbedaan, sebaiknya segera dilakukan klarifikasi dengan chief accountant. Kesalahan yang sering terjadi adalah ketika postingan Purchase Request untuk kebutuhan operasional Housekeeping Department dianggap sebagai kebutuhan operasional dari Engineering Department atau department lainnya. Accounting department akan memberikan laporan laba rugi setiap bulannya, yang didasarkan pada data yang diperoleh dari purchasing department untuk biaya utilitas, biaya karyawan dari departemen sumber daya manusia, serta departemen lain yang terkait. Selain purchasing department, section lain seperti receiving dan store juga sering kali berhubungan dengan housekeeping department.

7. Security Departement

Departemen Keamanan (Security Department) bertanggung jawab untuk menjaga keamanan aset perusahaan secara keseluruhan, bukan hanya departemen Housekeeping saja yang terlibat. Semua departemen sangat bergantung pada departemen keamanan (security department) untuk menjaga keamanan aset dan orang-orang di dalamnya. Namun, dalam pembahasan ini, kita akan fokus pada hubungan antara Housekeeping Department dan Security Department. Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh Housekeeping Department yang berhubungan dengan Security Department antara lain melibatkan sebagian besar atau seluruh karyawan Housekeeping dan tim pemadam kebakaran khususnya dalam hal evakuasi tamu, dan juga dalam prosedur pencarian barang yang hilang (loss and found) yang melibatkan departemen keamanan dan front office department. Menurut data statistik yang saya dapatkan dari beberapa hotel, kasus yang melibatkan Housekeeping Department jauh lebih

sedikit dibandingkan dengan departemen F&B, tetapi kasus tersebut dalam penyelesaiannya cukup rumit meskipun jumlahnya kecil. Departemen keamanan (security department) tentunya memiliki mekanisme dan sistem yang tepat untuk menyelesaikan setiap kasus yang muncul. Selain departemen-departemen yang telah diuraikan di atas, Housekeeping Department juga secara langsung atau tidak langsung terkait dengan departemen lainnya seperti Sales and Marketing, Public Relation, dan Human Resources. Misalnya, Housekeeping Department perlu berkoordinasi dengan Sales and Marketing untuk mengatur ketersediaan kamar saat adanya event atau promosi khusus, serta dengan Public Relation dalam hal pelayanan tamu. Selain itu, Housekeeping Department juga perlu bekerja sama dengan Human Resources dalam hal perekrutan dan pelatihan karyawan serta manajemen kinerja karyawan.

BAB III

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

Penjelasan mengenai tugas atau deskripsi pekerjaan yang harus dilakukan oleh karyawan dalam organisasi housekeeping department merupakan hal yang penting untuk dipahami. Deskripsi pekerjaan tersebut mencakup rangkaian tugas yang harus dilaksanakan sesuai dengan posisi dan siapa yang harus bertanggung jawab atasnya. Struktur organisasi yang tersusun dengan baik dan disesuaikan dengan faktor psikologis dan fisiologis diharapkan dapat memberikan kesan positif dalam berorganisasi untuk mencapai tujuan. Penyusunan deskripsi pekerjaan yang baik dan tepat merupakan salah satu kunci dalam mencapai kesuksesan. Deskripsi pekerjaan yang terlalu rumit dan penuh dengan birokrasi dapat menyulitkan dan menghambat kegiatan operasional. Deskripsi pekerjaan ini bertujuan agar karyawan atau staf memahami urutan kerja dengan benar, karena deskripsi pekerjaan tersebut juga akan mengukur kualitas pekerjaan itu sendiri. Oleh karena itu, setiap karyawan atau staf diwajibkan memahami tugas dan kewajibannya.

Selain itu, dalam organisasi housekeeping department, deskripsi pekerjaan juga sangat penting untuk menghindari duplikasi pekerjaan atau tugas yang berlebihan pada satu posisi tertentu. Deskripsi pekerjaan yang jelas dan terstruktur dengan baik akan memudahkan koordinasi antar karyawan atau staf, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Untuk memudahkan pemahaman tentang deskripsi pekerjaan di dalam organisasi housekeeping department, tugas-tugas tersebut dapat dikelompokkan secara hierarkis, mulai dari posisi paling atas hingga paling bawah. Sebagai contoh, pada posisi paling atas atau level manajemen, tugasnya mungkin mencakup perencanaan strategis, pengawasan, dan pengambilan keputusan. Sedangkan pada level staf atau operasional, tugasnya mungkin lebih terkait dengan pelaksanaan tugas-tugas teknis, seperti membersihkan kamar tamu atau mengganti linen. Dalam setiap level atau posisi, deskripsi pekerjaan harus mencakup tugas-tugas yang spesifik dan jelas, seperti waktu kerja yang ditentukan, tugas-tugas rutin yang harus

dilakukan, dan kriteria penilaian kinerja. Selain itu, deskripsi pekerjaan juga harus mencakup keterampilan atau kemampuan yang diperlukan, seperti kemampuan berkomunikasi dengan baik, keterampilan teknis, atau keterampilan manajemen waktu. Dengan deskripsi pekerjaan yang jelas dan terstruktur dengan baik, karyawan atau staf di dalam organisasi housekeeping department akan dapat bekerja dengan lebih efisien dan efektif, serta dapat memahami tanggung jawab dan peran mereka dalam mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.

1. Executive Housekeeper

Seorang Executive Housekeeper memiliki tanggung jawab yang sangat besar dalam struktur organisasi housekeeping department. Dia bertanggung jawab untuk mengkoordinir seluruh section di dalam departemen tersebut dan membuat perencanaan strategis untuk perubahan, penggantian, dan penambahan aset sesuai dengan anggaran yang tersedia. Tugas dan kewajiban seorang Executive Housekeeper tidak hanya terbatas pada aspek operasional, tetapi juga administratif. Dia harus dapat menganalisis, memprediksi, membuat estimasi yang tepat, dan mengambil tindakan yang tepat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Beberapa tugas dan kewajiban pokok seorang Executive Housekeeper meliputi koordinasi semua section yang ada dalam departemen housekeeping, membuat perencanaan strategis, membuat dan mengajukan anggaran, melakukan evaluasi hasil kerja dan mencari metode-metode baru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, mengamati kebutuhan barang-barang keperluan housekeeping, melakukan kontrol terhadap penghematan biaya, dan melakukan inspeksi dengan metode on the spot checking. Selain tugas dan kewajiban pokok, seorang Executive Housekeeper juga memiliki tugas tambahan, seperti membantu kelancaran operasional dari berbagai kegiatan yang ada kaitannya dengan housekeeping, melakukan penilaian dan monitoring penampilan kerja assistant dan semua karyawan, menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat, dan melakukan negosiasi dengan supplier. Dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, seorang Executive Housekeeper juga harus melakukan coaching dan training untuk semua staff housekeeping, mengadakan internal meeting yang rutin untuk evaluasi hasil kerja dan solving

problem yang timbul, serta secara periodik melakukan analisa tentang pemakaian barang-barang kebutuhan di department housekeeping. Dengan demikian, seorang Executive Housekeeper memiliki peran penting dalam mengatur dan memastikan kelancaran operasional dalam housekeeping department dan juga bertanggung jawab untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan cara yang efisien dan efektif.

2. Assistant Executive Housekeeper

Sebagai asisten eksekutif housekeeper, tugasnya hampir sama dengan eksekutif housekeeper namun tanggung jawabnya lebih terfokus pada operasional dan administrasi housekeeping. Asisten eksekutif housekeeper melaporkan langsung kepada eksekutif housekeeper dan bertanggung jawab atas semua supervisor di departemen housekeeping. Tugas dan tanggung jawabnya secara umum mencakup:

1. Menerima laporan dari front office tentang status kamar.
2. Merencanakan tugas-tugas umum, perawatan, proyek khusus, tata ruang, dan lain-lain.
3. Mengevaluasi hasil kerja dan mencari metode baru untuk meningkatkan efisiensi kerja.
4. Mengusulkan dan mengusahakan pengadaan alat kerja yang efektif dan efisien untuk kegiatan housekeeping.
5. Mengawasi dan merencanakan penambahan aset, perawatan taman, serta pengendalian anggarannya yang disesuaikan dengan tingkat hunian kamar.
6. Melakukan pengendalian biaya.
7. Melakukan pemeriksaan acak di seluruh wilayah housekeeping dengan metode on-the-spot checking.
8. Mengawasi dengan teliti setiap pekerjaan bawahannya untuk meningkatkan kualitas kerja.
9. Menampung dan menganalisis keluhan dari karyawan dan tamu untuk menemukan solusi terbaik.
10. Menyelenggarakan pelatihan dan coaching untuk semua staf housekeeping. Menyelenggarakan pertemuan internal untuk mengevaluasi hasil kerja dan memecahkan masalah yang muncul.

11. Membuat jadwal dan mencatat inventaris peralatan housekeeping secara berkala untuk melakukan analisis penggunaan barang-barang kebutuhan di departemen housekeeping.
12. Menerima laporan atau status kamar dari departemen Front Office dan memastikan bahwa semua tugas housekeeping telah diselesaikan dengan baik.
13. Merencanakan dan mengawasi aktivitas pembersihan umum, perawatan, proyek khusus, pengaturan ruang, dan tugas-tugas lain yang terkait dengan housekeeping.
14. Melakukan evaluasi rutin untuk mengevaluasi hasil kerja dan mencari cara untuk meningkatkan sistem kerja yang ada.
15. Mengusulkan dan mengevaluasi pengadaan alat dan peralatan kerja yang diperlukan untuk menjalankan tugas housekeeping dengan efektif dan efisien.
16. Mengawasi dan membuat perencanaan tentang penambahan aset, kebun, dan anggaran yang sesuai dengan tingkat hunian kamar dan memastikan pengendalian anggaran yang tepat.
17. Mengawasi dan memastikan penghematan biaya dalam departemen housekeeping dengan mengelola anggaran dan membuat laporan pengeluaran secara berkala.
18. Melakukan pemeriksaan secara acak di semua area yang terkait dengan housekeeping dan menggunakan metode "on the spot checking" untuk memastikan bahwa standar pembersihan dan kualitas layanan terpenuhi.
19. Memantau dan mengevaluasi pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya dan memberikan bimbingan dan dukungan untuk membantu mereka mengembangkan keterampilan dan meningkatkan kualitas pekerjaan mereka.
20. Menangani keluhan karyawan atau tamu dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang timbul.
21. Menyelenggarakan pelatihan, coaching, dan mentoring untuk semua staf housekeeping dan memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan efektif.

22. Menyelenggarakan pertemuan internal secara rutin untuk mengevaluasi pekerjaan dan memberikan umpan balik kepada tim.
23. Membuat jadwal dan mencatat inventarisasi peralatan housekeeping secara berkala untuk memantau penggunaan dan pengeluaran barang-barang yang diperlukan.

Selain tugas dan kewajiban yang telah disebutkan di atas, seorang assistant executive housekeeper juga harus dapat membantu kelancaran operasional di departemen housekeeping dan memastikan bahwa staf bekerja secara produktif dan efisien. Mereka juga harus bisa melakukan penilaian kinerja bawahan langsung mereka, memantau produktivitas kerja, menciptakan lingkungan kerja yang positif, dan menyelenggarakan pertemuan dan briefing secara berkala.

3. Housekeeping Floor Supervisor

Sebagai seorang supervisor, tugas dan tanggung jawabnya meliputi kegiatan operasional di public area, lantai, linen, dan florist. Dia bertanggung jawab untuk memastikan semua area bersih dan rapi dengan melakukan pengawasan dan pengecekan secara teratur. Untuk floor supervisor, tugas dan kewajibannya adalah sebagai berikut:

1. Menerima laporan dari Front Desk tentang status kamar tamu dan membagikan informasi ini kepada roomboy atau room maid.
2. Melakukan pengecekan ganda pada kamar yang telah dibersihkan sebelum siap dijual.
3. Mencatat dan melaporkan "Missing Article", kerusakan, dan perbaikan yang dilakukan. Memberikan instruksi dan arahan kepada roomboy dan room maid tentang prosedur kerja.
4. Mengawasi operasional dan administrasi serta melakukan pengecekan ganda untuk setiap permintaan pembelian bahan dan perlengkapan.
5. Bertanggung jawab atas persediaan Cleaning Supplies, Guest Supplies, dan semua storage.
6. Menerima laporan kerusakan dan membuat work order untuk diperbaiki. Menangani kasus Lost and Found.
7. Membuat log inventory untuk linen, guest supplies, dan cleaning supplies.

8. Membuat laporan tentang kehilangan dan kerusakan. Membuat jadwal waktu untuk staff. Menyiapkan dan membersihkan furnitur untuk acara tertentu.
9. Mengatur jadwal cuti tahunan karyawan. Memberikan perhatian khusus pada kamar tamu VIP dan complimentary.
10. Melaporkan hal-hal yang tidak semestinya atau di luar kewenangannya kepada assistant executive housekeeper atau executive housekeeper.

Selain tugas-tugas di atas, seorang supervisor juga harus memastikan kekompakan dan kerjasama yang baik dengan departemen lain, menilai kinerja staf, menciptakan suasana kerja yang sehat, melaksanakan perintah atasan, dan menyelenggarakan briefing dan meeting internal dengan staf.

4. Public Area Supervisor

Tugas dan tanggung jawab seorang public area supervisor hampir mirip dengan floor supervisor. Selain tugas utama yang dilakukan, public area supervisor juga harus bertanggung jawab dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan memastikan evaluasi kinerja yang tepat untuk staf. Selain itu, mereka juga harus memimpin rapat internal, membuat laporan keuangan, dan melakukan pemeriksaan keselamatan dan keamanan di seluruh ruangan publik. Beberapa tugas yang menjadi tanggung jawab public area supervisor antara lain:

1. Menerima laporan tentang acara yang akan dilakukan dari departemen F&B dan membagikannya kepada houseman.
2. Memeriksa kembali semua ruangan pertemuan atau outlet F&B yang telah dibersihkan.
3. Mencatat dan melaporkan kerusakan barang, kehilangan, serta tindakan perbaikan yang telah dilakukan.
4. Memberikan pengarahan dan instruksi kerja kepada houseman.
5. Mengawasi proses operasional dan administrasi, serta melakukan double check terhadap setiap permintaan pembelian dan Material Requisition.
6. Menjaga persediaan cleaning supplies, guest supplies, dan semua jenis persediaan lainnya.

7. Menerima laporan kerusakan dan membuat work order. Mengurus barang hilang dan temuan.
8. Membuat log inventory linen, guest supplies, cleaning supplies. Menyiapkan laporan tentang barang yang hilang atau rusak.
9. Membuat jadwal kerja staf. Memimpin proses penyiapan dan pembersihan furniture untuk acara atau pertemuan.
10. Menjadwalkan libur tahunan bagi karyawan. Memperhatikan acara-acara VIP yang diadakan di hotel. Jika terjadi masalah yang di luar kemampuannya, supervisor harus melaporkannya ke assistant executive housekeeper atau executive housekeeper.

Tugas dan kewajiban seorang Public Area Supervisor sebagian besar sama dengan tugas seorang Floor Supervisor, namun ada beberapa perbedaan tugas yang menjadi tanggung jawab khusus dari Public Area Supervisor. Selain menjalankan tugas-tugas operasional seperti memastikan kebersihan dan kelengkapan setiap section, mencatat dan melaporkan kerusakan atau barang hilang, serta memastikan persediaan cleaning supplies dan guest supplies, Public Area Supervisor juga bertanggung jawab atas kegiatan operasional di area publik seperti lobby, restoran, dan fasilitas lainnya. Beberapa tugas yang menjadi tanggung jawab khusus dari Public Area Supervisor antara lain menerima laporan event atau fungsi dari departemen F&B dan mendistribusikannya ke houseman, melakukan double check pada ruangan meeting atau outlet F&B yang telah dibersihkan, memberikan pengarahan tentang prosedur kerja dan instruksi kepada houseman, serta memeriksa setiap permintaan pembelian untuk Material Requisition. Selain itu, Public Area Supervisor juga harus memeriksa persediaan cleaning supplies dan guest supplies serta melakukan double check pada setiap laporan kerusakan atau barang hilang. Public Area Supervisor juga harus memeriksa ruang fungsi atau event VIP secara khusus, membuat log inventory untuk linen, guest supplies, dan cleaning supplies, membuat laporan tentang kerusakan atau barang hilang, serta membuat jadwal waktu. Selain itu, Public Area Supervisor juga bertanggung jawab atas set-up dan clear-up furniture saat fungsi atau event sedang berlangsung dan mengatur jadwal cuti tahunan karyawan. Jika terjadi masalah atau hal-hal yang diluar kewenangannya, Public

Area Supervisor diharuskan untuk melaporkannya kepada Assistant Executive Housekeeper atau Executive Housekeeper. Selain tugas-tugas operasional, Public Area Supervisor juga harus membangun kekompakan kerja dan menjalin kerjasama yang baik dengan department lainnya, melakukan penilaian penampilan kerja staff, menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat, serta menyelenggarakan briefing dan meeting internal staff.

5. Linen Supervisor

Posisi atau jabatan Linen Supervisor memiliki tugas dan kewajiban yang hampir sama dengan Floor Supervisor dan Public Area Supervisor. Namun, ada beberapa tugas yang membedakannya dari kedua jabatan tersebut. Sebagai Linen Supervisor, tugas dan urutan pekerjaannya sebagai berikut: Menerima laporan dari Front Desk mengenai status tamu kamar yang membutuhkan pelayanan Linen Attendant, seperti tamu yang memerlukan penggantian handuk, pembersihan linen, dan sebagainya. Laporan ini kemudian didistribusikan ke Linen Attendant yang bertugas di lantai tersebut. Melakukan double check pada permintaan uniform, linen, atau handuk bersih yang akan digunakan oleh tamu dan karyawan. Mencatat dan melaporkan kerusakan pada uniform, linen, atau handuk, serta melakukan perbaikan jika diperlukan. Memberikan pengarahan tentang prosedur kerja dan instruksi kepada Linen Attendant, seperti cara memberikan pelayanan terbaik dan menangani keluhan tamu. Mengawasi operasional dan administrasi serta melakukan double check pada setiap permintaan pembelian bahan-bahan yang dibutuhkan, seperti linen, uniform, atau handuk. Bertanggung jawab atas persediaan dan pengelolaan Linen Supplies serta stock, termasuk juga persediaan dan pengelolaan uniform karyawan. Menerima laporan kerusakan dan membuat work order untuk perbaikan atau penggantian bahan-bahan yang rusak. Membuat log inventory linen, uniform, dan persediaan lainnya untuk memastikan bahwa semua bahan tersedia dan terkelola dengan baik. Membuat laporan tentang kerusakan, kehilangan atau kerusakan bahan yang dibutuhkan. Membuat jadwal kerja atau time schedule untuk Linen Attendant. Mengatur jadwal annual leave karyawan. Memberikan perhatian khusus pada kamar-kamar VIP dan tamu-tamu yang mendapatkan complimentary. Jika terjadi hal yang

tidak semestinya dan bukan merupakan kewenangannya, maka Linen Supervisor harus melaporkannya kepada Assistant Executive Housekeeper atau Executive Housekeeper. Selain tugas-tugas tersebut, seorang Linen Supervisor juga diwajibkan untuk membina kekompakan dan kerja harmonis, menjalin kerjasama yang baik dengan department lain, terutama dengan Laundry, memberikan pelayanan terbaik dalam penyediaan uniform bagi karyawan, melakukan penilaian penampilan kerja staff, menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat, melaksanakan semua perintah atasan, serta menyelenggarakan briefing dan meeting internal staff.

6. Florist Supervisor

Bagian Hortikultura di hotel bertanggung jawab dalam penataan dan dekorasi untuk outlet F&B dan kamar tamu. Posisi supervisor yang memimpin tim ini disebut sebagai supervisor florist yang mengawasi kinerja dari staff florist attendant. Supervisor florist diharapkan memiliki kemampuan dalam seni tata ruangan dan mengatur bunga. Berikut adalah beberapa tugas dan tanggung jawab dari seorang supervisor florist: Menerima laporan dari departemen F&B berupa function sheet dan melaporkan status kamar. Memeriksa tanaman atau tata letak bunga di kamar tamu, ruang rapat, dan outlet F&B. Memberikan instruksi tentang prosedur kerja kepada florist attendant. Membuat permintaan pembelian untuk berbagai jenis tanaman yang dibutuhkan. Bertanggung jawab atas pembuatan mini garden pada acara khusus. Menerima laporan kerusakan peralatan dan membuat work order. Membuat catatan stok bunga dan peralatan. Menjadwalkan waktu kerja. Memimpin proses penataan mini garden berdasarkan order dari function sheet. Mengatur jadwal cuti tahunan karyawan. Menyediakan perhatian khusus untuk event VIP. Melaporkan hal-hal yang tidak semestinya dan di luar kewenangannya ke assistant executive housekeeper atau executive housekeeper. Selain tugas-tugas di atas, supervisor florist juga diharapkan membangun kerja sama yang baik dengan departemen lain, terutama bagian F&B dan housekeeping. Dia harus memberikan pelayanan terbaik dalam dekorasi dan bunga untuk memuaskan tamu hotel. Supervisor florist juga diharapkan mengevaluasi kinerja staff dan

menciptakan lingkungan kerja yang sehat. Dia juga harus memimpin briefing dan meeting internal staff secara teratur.

7. Order Taker Officer

Order taker section adalah salah satu section di departemen housekeeping dengan tugas dan kewajiban sebagai berikut: Menerima laporan status kamar dari departemen Front Office serta laporan function sheet dari departemen F&B dan menyebarkannya kepada setiap supervisor di setiap section yang terkait. Mencatat dan melaporkan setiap kehilangan atau kerusakan barang, serta melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan. Menerima setiap pesanan yang masuk melalui telepon atau langsung, untuk selanjutnya diteruskan atau dilakukan follow up. Mengelola administrasi dengan baik dan tertata rapi. Membuat purchase request untuk setiap kebutuhan Material Requisition. Menangani persediaan peralatan administrasi (office). Menerima laporan kerusakan dan membuat work order. Mengurus barang-barang Lost and Found. Membuat catatan inventory untuk linen, guest supplies, dan cleaning supplies dalam sistem. Membuat laporan tentang kehilangan atau kerusakan barang. Memberikan perhatian khusus untuk function atau event VIP. Order taker section harus menjalankan tugasnya dengan cermat dan teliti, mengutamakan pelayanan yang baik terhadap tamu. Mereka juga harus menjaga kerjasama dengan departemen lain seperti F&B dan Front Office untuk memastikan kelancaran operasional hotel. Selain itu, mereka juga harus memiliki kemampuan manajemen administrasi yang baik dan mengelola persediaan barang dengan efektif. Bila terjadi situasi yang di luar kendali, mereka harus melaporkannya ke assistant executive housekeeper atau executive housekeeper.

8. Room Attendant

Room boy adalah jabatan yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan khususnya kamar tamu. Tugas dan kewajibannya diantaranya adalah: Memeriksa setiap kamar di awal shift dan mencatatnya pada Room Boy Sheet dengan kode sesuai status kamar. Mengambil linen atau handuk, perlengkapan kebersihan, perlengkapan tamu, dan peralatan kerja lainnya, dan mengatur ke trolley.

Mengontrol persediaan, kebersihan, dan kelengkapan setiap kamar di lantai yang bertanggung jawab. Membersihkan, mengganti, dan melengkapi peralatan tempat tidur, kamar mandi, dan ruang tamu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Menata tempat tidur dengan teknik yang benar. Mengganti linen atau handuk yang kotor di setiap kamar. Melakukan pembersihan lantai, vakum, dan shampoo karpet. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, atau kejadian yang tidak layak kepada supervisor lantai. Membantu laundry untuk mengumpulkan cucian tamu. Membantu Room Service dalam mengeluarkan piring atau peralatan makan yang kotor. Menata kembali perlengkapan kebersihan, perlengkapan tamu, dan peralatan kerja lainnya ke stasiun lantai/pantry masing-masing. Membersihkan atau mengatur kembali trolley cart. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh supervisor lantai. Bekerja sama dengan rekan kerja di Departemen HK dan Departemen lainnya. Dalam menjalankan tugasnya, room boy harus memiliki keahlian dalam menjaga kebersihan, keterampilan teknik menata tempat tidur, dan kerja sama dengan rekan kerja lainnya. Ia juga harus bersedia bekerja dengan shift yang fleksibel dan siap menerima perintah dari supervisor lantai. Segala laporan mengenai kerusakan atau kejadian yang tidak layak harus segera dilaporkan untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan terjadi.



Gambar 3. 1 Seorang Room Attendant sedang melakukan Making Bed

9. Public Area Attendant

Public Area Attendant adalah karyawan yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kelengkapan, dan kenyamanan ruangan yang digunakan oleh banyak orang, termasuk ruang kantor dan area publik lainnya. Berikut adalah beberapa tugas yang harus dilakukan oleh seorang Public Area Attendant: Membersihkan seluruh area publik seperti kantor, lobi, restoran, pub atau lounge, bar, toilet, ruang pertemuan, dan lain-lain. Membersihkan dan merawat semua perabotan, lantai, karpet, kaca, pintu, dan lain-lain yang ada di area publik, termasuk astray di setiap meja dan standing astray. Memelihara peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk pekerjaannya. Bertanggung jawab atas ruangan yang digunakan untuk kegiatan seperti event function, meeting, party, dan lain-lain. Mengambil dan membuang sampah dari setiap astray dan standing astray ke tempat sampah yang sesuai. Merawat pot tanaman dan membersihkannya dari sampah-sampah yang ada di sekelilingnya. Merombak dan mengatur kembali susunan tanaman yang sudah tidak sesuai lagi. Membersihkan area parkir. Melaporkan kerusakan, kehilangan, atau kejadian yang tidak semestinya kepada supervisor HK. Melaksanakan general cleaning sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Merencanakan dan melaksanakan kontrol hama. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh supervisor area publik. Berkolaborasi dengan baik dengan rekan kerja dari departemen lain.



Gambar 3. 2 Seorang Public Area attendant sedang melakukan pembersihan di koridor

BAB IV

METODE PEMBERSIHAN

Housekeeping department seringkali menggunakan peralatan kebersihan, baik mesin maupun manual. Namun, kualitas kebersihan tidak hanya tergantung pada teknologi mesin yang digunakan, melainkan juga pada kualitas SDM dan ketrampilan karyawan dalam melaksanakan tugas. Oleh karena itu, pelatihan dan modul pelatihan yang efektif dan efisien sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Konsistensi dalam pelatihan dan pengasahan keterampilan sangat dibutuhkan, meskipun terkadang terabaikan karena alasan kamar penuh atau staff libur. Kepemimpinan yang tegas diperlukan dalam mengatasi hal ini. Kegiatan housekeeping memerlukan teknik yang benar untuk menghindari dampak buruk terhadap kesehatan karyawan yang terlibat. Peralatan yang digunakan dalam kegiatan ini seringkali berat dan terhubung dengan listrik. Karyawan harus menguasai teknik yang benar dalam penggunaannya agar dapat bekerja dengan aman dan meningkatkan kualitas pekerjaan. Selain itu, teknik yang benar juga berpengaruh pada usia peralatan yang digunakan. Sebaliknya, jika karyawan tidak menguasai teknik dengan baik, maka pekerjaan yang dihasilkan akan buruk dan peralatan akan cepat rusak. Beberapa tugas populer dalam kegiatan housekeeping di antaranya adalah membersihkan kamar, mengganti spreii, menata kembali perabotan, dan membersihkan kamar mandi.

Tak hanya kualitas peralatan, faktor lain yang berperan penting dalam mencapai kebersihan yang optimal adalah sumber daya manusia atau karyawan housekeeping yang melakukan tugas-tugas tersebut. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan keterampilan karyawan sangat penting dalam memastikan kualitas pelayanan yang optimal. Konsistensi dalam pelatihan dan modul yang efektif dan efisien akan membantu mengasah keterampilan dan menjaga kualitas pelayanan. Setiap teknik dalam kegiatan housekeeping harus diberikan perhatian khusus dalam pelatihan, dan harus dilakukan secara konsisten sesuai jadwal yang ditentukan. Namun, terkadang dalam situasi ketika hotel penuh atau ketika terdapat banyak kegiatan,

pelatihan ini dapat terabaikan, alasan klasik adalah kurangnya tenaga kerja, dan berbagai alasan lainnya. Oleh karena itu, seorang pemimpin yang tegas sangat penting untuk memastikan bahwa pelatihan tetap dilakukan dengan baik meskipun dalam situasi yang sulit. Kegiatan housekeeping terkadang membutuhkan energi yang besar, oleh karena itu, teknik-teknik kegiatan housekeeping yang tepat harus diterapkan agar tidak merugikan kesehatan karyawan housekeeping. Hal ini sangat penting karena peralatan yang digunakan dalam kegiatan housekeeping seringkali menggunakan peralatan yang berhubungan dengan listrik dan memiliki beban berat.

Pengetahuan dan penggunaan teknik yang benar dalam setiap penggunaan peralatan adalah modal dasar bagi seorang karyawan housekeeping. Dengan pengetahuan dan penggunaan teknik yang benar, akan menunjang kualitas pekerjaan dan memperpanjang usia peralatan tersebut. Sebaliknya, jika seorang karyawan housekeeping tidak memahami cara penggunaan dan teknik pengerjaannya dengan baik, maka kualitas pekerjaannya akan buruk dan peralatan akan cepat rusak. Jika peralatan cepat rusak, maka akan berdampak pada operasional dan pengeluaran department housekeeping. Beberapa tugas yang sering dilakukan oleh karyawan housekeeping antara lain: Membersihkan kamar tamu dan membuat tempat tidur Mengganti handuk dan linen Menjaga kebersihan kamar mandi dan toilet Membersihkan area publik seperti lobby, restoran, dan ruang pertemuan Melakukan general cleaning dan perawatan fasilitas seperti lantai, karpet, dan meja Melakukan pest control dan pengelolaan limbah Menjaga keamanan dan privasi tamu. Oleh karena itu, keberhasilan department housekeeping sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dan penggunaan teknik yang tepat dalam kegiatan sehari-hari.

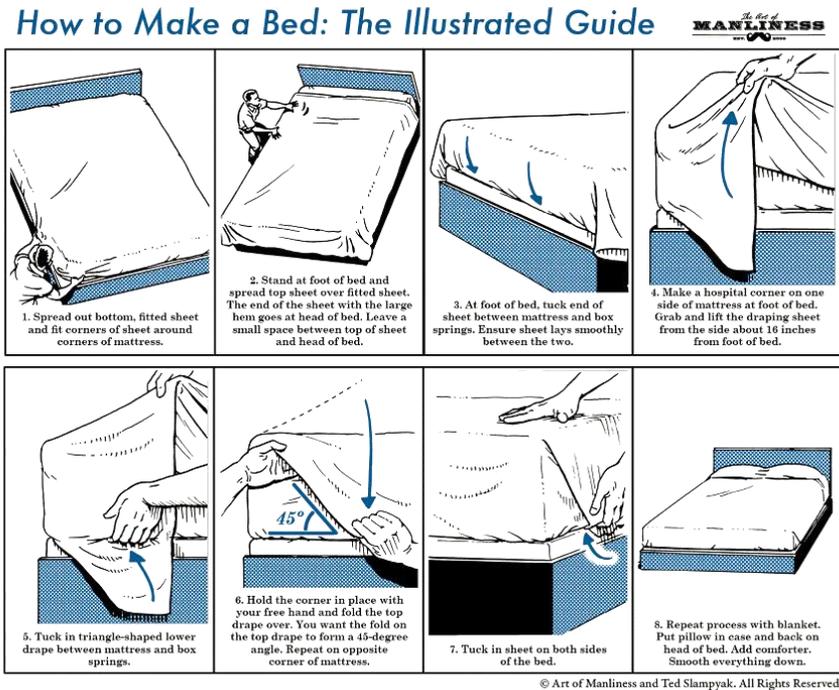
1. Making Bed

Keterampilan membuat tempat tidur (making bed) adalah keterampilan dasar yang harus dimiliki oleh setiap karyawan Housekeeping Department, seperti room boy atau room maid. Namun, keterampilan ini sebenarnya tidak sulit, melelahkan, atau menakutkan jika dilakukan dengan teknik yang benar. Memang benar bahwa membuat tempat tidur dalam intensitas yang tinggi dapat berdampak pada kesehatan, seperti sakit punggung. Namun, jika dilakukan dengan benar, kegiatan ini dapat mengurangi dampak negatif seperti sakit punggung. Ada berbagai teknik

membuat tempat tidur yang dilakukan, tergantung pada standar yang ditetapkan. Secara umum, membuat tempat tidur menggunakan bed cover dan duvet. Berikut adalah tahapan dalam teknik membuat tempat tidur menggunakan bed cover:

1. Kenali jenis tempat tidur yang digunakan (lihat ukuran tempat tidur dalam bab Fasilitas Kamar)
2. Pilih seprai yang sesuai dengan ukuran tempat tidur tersebut
3. Periksa seluruh bagian kasur untuk memastikan bahwa kasur dalam keadaan kering, tidak ada bagian yang robek, dan bebas dari serangga
4. Pastikan kasur tertutup dengan bed pad
5. Untuk memudahkan proses membuat tempat tidur, dorong tempat tidur ke depan terlebih dahulu
6. Tarik seprai pertama dengan menggunakan teknik men-jaring, seperti menggunakan jala.
7. Seprai pertama harus menutupi seluruh bagian kasur dengan posisi bagian jahitan seprai yang terdapat pada seluruh sisi seprai harus menutup ke bawah
8. Rapihkan seprai pertama dengan memasukkan semua sisi seprai di antara sisi kasur
9. Tarik seprai kedua dengan menggunakan teknik men-jaring dengan posisi jahitan seprai terbuka ke atas
10. Setelah seprai kedua, tarik selimut dan letakkan di atas tempat tidur dengan sisi yang sama, berikan jarak 40 cm pada bagian atas kasur.
11. Perhatikan untuk menyimpan cap selimut di ujung paling bawah
12. Tutup selimut dengan seprai atas dengan posisi jahitan linen tertutup ke bawah
13. Lipat bagian atas seprai kedua untuk menutupi selimut dan seprai atas.
14. Masukkan semua sisi kiri dan kanan bagian depan kasur terlebih dahulu, dengan maksimal sampai siku sebagai patokan saat memasukkan seprai yang masih terjaring, untuk mengencangkan.
15. Ketika merapihkan seprai, perhatikan untuk menggunakan lutut sebagai penyangga tubuh dan jangan membungkuk
16. Rapihkan bagian belakang terlebih dahulu, kemudian kedua sisinya agar membentuk segitiga dengan sudut 45 atau 90 derajat

17. Kencangkan semua sisi hingga terlihat rapi dan kencang
18. Tutup bed cover mulai dari bagian bawah dengan merata setiap sisinya
19. Letakkan bantal dengan kedua sisinya berhadap-hadapan
20. Tutup kedua bantal tersebut dengan bed cover.



Gambar 4. 1 Prosedur melakukan Making Bed

2. Making bed menggunakan duvet

Untuk proses making bed menggunakan duvet pada umumnya hampir sama dengan proses making bed yang menggunakan bed cover. Namun, bed sheet yang biasanya berjumlah tiga lembar pada proses making bed digantikan dengan duvet yang berbentuk seperti sarung bantal dengan isian yang disebut inner duvet. Dalam proses ini, kita hanya perlu mengganti duvet dan memasukkan kembali inner duvet ke dalamnya. Dengan demikian, prosesnya menjadi lebih mudah dan efisien.

3. Menghitung kebutuhan waktu dalam proses pembersihan kamar tamu
 Dalam praktiknya, ketika petugas (*room boy/maid*) melakukan proses *makeup room*, waktu yang diperlukan untuk membersihkan kondisi kamar dengan kondisi atau statusnya masing-masing membutuhkan waktu yang berbeda-beda, sehingga terdapat perbedaan waktu dalam melakukan *make up room* antara kamar Occupied dengan Vacant dirty, Check out room dengan Occupied, dan seterusnya. Maka dari itu diperlukan perhitungan waktu dalam melakukannya. Dapat diketahui perhitungan waktunya adalah sebagai berikut:

a. Menghitung waktu pembersihan kamar occupied room

N : Number of Room Available

OR : Occupancy Rate

OT : Occupancy room cleaning rate

X : Amount of time required

$$X = N \times OR \times OT$$

b. Menghitung waktu pembersihan kamar vacant room

N : Number of room

VR : Vacant rate

VT : Vacant room cleaning rate

Y : Amount of time required

$$Y = N \times VR \times VT$$

c. Menghitung waktu pembersihan kamar Check Out

C : Number of Check Out room

CD : Check Out Differential

Z : Amount of time required

$$Z = C \times CD$$

d. Menghitung waktu pembersihan kamar dalam satu hari tersebut

Dengan menjumlah total dari X, Y, Z

$$\text{Amount of time required to clean Guest room} = X + Y + Z$$

Contoh soal 1

Sebuah hotel memiliki 400 kamar, dengan occupancy hari itu 70%, dimana waktu yang diperlukan untuk membersihkan 1 kamar occupied adalah 26 menit.

Berapakah waktu yang diperlukan untuk membersihkan seluruh kamar occupied?

Diketahui

$$N = 400$$

$$OR = 70 \%$$

$$OT = 26 \text{ menit}$$

Ditanyakan X (jumlah waktu yang diperlukan untuk membersihkan kamar Occupied), adalah ?

$$\text{Jawab: } X = N \times OR \times OT$$

$$400 \times 0,70 \times 26 = 7,280 \text{ menit}$$

Jadi waktu yang diperlukan untuk membersihkan kamar occupied dalam satu hari adalah 7,280 menit

Contoh soal 2

Masih dengan hotel yang sama, jika waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan 1 kamar vacant adalah 6 menit dan vacant rate-nya adalah 1 dikurangi Occupied rate.

Berapakah waktu yang diperlukan untuk membersihkan seluruh kamar vacant ?

Diketahui

$$N : 400$$

$$VT : 6 \text{ menit}$$

$$VR : 0,30 \text{ (1 dikurangi Occupied Rate)}$$

$$Y : ?$$

Jawab

$$Y = N \times VR \times VT$$

$$400 \times 0,30 \times 6 = 720 \text{ menit}$$

Jadi waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar vacant dalam satu hari adalah 720 menit

Contoh soal 3

Jika pada hari itu jumlah kamar yang Check Out adalah 140 kamar, dan perbedaan waktu yang diperlukan untuk membersihkan 1 kamar Check Out adalah 10 menit lebih lama.

Berapakah jumlah waktu yang diperlukan untuk membersihkan seluruh kamar yang Check Out pada hari itu ?

Diketahui

C : 140

CD : 10 menit

Z : ?

Jawab

$$Z = C \times CD$$

$$140 \times 10 = 1400 \text{ menit}$$

Jadi waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar Check Out pada hari itu adalah 1400 menit

4. Teknik pembersihan dengan metode Brushing

Teknik brushing adalah cara untuk membersihkan lantai dengan menyikat. Ada dua cara untuk melakukan teknik ini, yaitu dengan cara manual atau dengan menggunakan mesin. Biasanya teknik brushing dilakukan untuk membersihkan area publik seperti koridor basement, toilet karyawan, ruang ganti, dan ruangan lainnya. Peralatan yang digunakan dalam teknik brushing harus disesuaikan dengan luas area, kondisi area, dan seberapa kotor area tersebut. Setelah itu, kita harus memilih cara yang sesuai untuk membersihkannya, apakah dengan cara manual atau menggunakan mesin brushing. Selain itu, kita juga harus menentukan jenis chemical yang tepat untuk digunakan. Peralatan yang diperlukan dalam teknik brushing antara lain sikat (hand brush), mesin sikat, chemical, sprayer, dan service towel.





Gambar 4. 2 Teknik pembersihan brushing

5. Teknik pembersihan dengan metode Polishing

Polishing merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membersihkan dan membuat benda terlihat bersinar serta menjaga kualitasnya agar lebih tahan lama. Kegiatan ini biasanya dilakukan pada benda seperti furniture, stainless steel, emas, perak, perunggu, dan lantai granit. Polishing dapat dilakukan secara manual atau menggunakan mesin polishing. Alat-alat yang digunakan dalam kegiatan polishing meliputi chemical yang sesuai, service towel, sprayer, dan mesin polishing. Hal ini penting dilakukan untuk menjaga kebersihan dan keindahan benda tersebut serta menjaga kualitasnya agar tetap terjaga dan tahan lama.



Gambar 4. 3 Teknik pembersihan Polising

6. Teknik pembersihan dengan metode Shampoing

Kegiatan shampoing dilakukan untuk membersihkan noda pada lantai yang terbuat dari karpet. Tujuannya sama dengan kegiatan brushing, yaitu membersihkan lantai, namun kali ini dilakukan khusus untuk material karpet. Dengan shampoing, noda pada karpet dapat dihilangkan sehingga karpet terlihat lebih bersih dan harum. Untuk melakukan shampoing karpet, diperlukan beberapa alat seperti mesin untuk shampoing, chemical pembersih, service towel, sponge, blower, dan

signage untuk proses pembersihan. Sebelum melakukan kegiatan shampooing, sebaiknya karpet dibersihkan terlebih dahulu dengan vacuum cleaner atau dapat juga menggunakan carpet sweeper untuk menghilangkan debu dan kotoran pada karpet. Proses shampooing sendiri dapat dilakukan dengan menggunakan mesin shampooing yang akan menyemprotkan chemical pembersih pada karpet dan kemudian membersihkannya dengan sponge. Setelah proses pembersihan selesai, karpet akan dikeringkan dengan blower agar tidak terlalu basah dan kemudian dibiarkan kering secara alami. Selama proses pembersihan, signage cleaning process juga ditempatkan untuk memberitahu orang lain bahwa karpet sedang dalam proses pembersihan dan tidak boleh digunakan.



Gambar 4. 4 Teknik pembersihan Shampooing

7. Teknik pembersihan dengan metode Coating

Proses coating dilakukan setelah proses brushing untuk melapisi lantai dengan lapisan chemical coating khusus. Kegiatan ini termasuk dalam special project di public area dan biasanya dilakukan pada shift malam. Sebelum melakukan coating, area atau ruangan harus dikosongkan agar tidak ada lalu lintas yang mempengaruhi kualitas hasil coating. Proses coating membutuhkan waktu minimal 3-4 jam dan semakin lama waktu pengeringan, hasilnya akan semakin baik. Setelah coating kering, disarankan untuk melakukan floor cleaning agar lantai terlihat lebih bersih dan kinclong. Tools yang dibutuhkan untuk kegiatan coating antara lain mesin brushing, wiping cloth, set of moping, chemical brushing, chemical coating, dan service towel. Adapun langkah-langkah

teknik coating adalah sebagai berikut: Berikan signage (coating process) pada area yang akan dilakukan coating Lakukan brushing pada area yang akan dicoting Bersihkan area dengan mopping secara menyeluruh Setelah area kering, lakukan proses coating dengan meratakan chemical coating pada seluruh area lantai. Gunakan glass washer cloth untuk meratakan chemical coating. Keringkan area coating minimal 3-4 jam, jangan menggunakan blower. Dengan melakukan teknik coating, lantai akan lebih tahan lama dan terlihat lebih bersih serta mengkilap.



Gambar 4. 5 Teknik pembersihan Coating

8. Teknik pembersihan dengan metode Moping
Kegiatan moping adalah kegiatan pembersihan yang umum digunakan untuk menjaga kebersihan suatu area. Penting untuk memperhatikan penggantian air dan lap mopping selama proses kegiatan. Saat melakukan mopping, gunakan teknik mundur untuk hasil yang lebih baik. Alat yang diperlukan adalah ember, lap mopping, lap pengering, chemical. Sebelum melakukan mopping, pastikan area tersebut bersih dari sampah dan kotoran terlebih dahulu. Selain itu, perlu juga diperhatikan dalam pemilihan chemical yang akan digunakan pada saat kegiatan mopping. Chemical yang digunakan harus sesuai dengan jenis lantai yang akan dibersihkan. Misalnya, untuk lantai keramik dapat

menggunakan chemical yang lebih kuat sedangkan untuk lantai kayu harus menggunakan chemical yang lebih lembut. Sebelum memulai kegiatan mopping, pastikan terlebih dahulu bahwa ember yang akan digunakan bersih dan bebas dari kotoran atau chemical yang sebelumnya telah digunakan. Kemudian, masukkan air bersih ke dalam ember tersebut dan tambahkan chemical sesuai dengan instruksi pada kemasannya. Setelah itu, celupkan mop towel ke dalam ember dan pastikan semua bagian mop terendam dalam air dan chemical. Kemudian, tekankan mop di lantai dan mulai mopping dengan teknik mundur. Pastikan semua bagian lantai terlapisi dengan chemical dan mop secara merata. Jangan lupa untuk sering-sering mengganti air dan mop towelnya agar kegiatan mopping lebih efektif dan hasilnya lebih maksimal. Setelah selesai melakukan mopping, pastikan lantai benar-benar kering sebelum dilakukan kegiatan selanjutnya seperti polishing atau coating.



Gambar 4. 6 Teknik pembersihan Mopping

9. Teknik pembersihan dengan metode Dusting

Dusting atau penghapusan debu merupakan kegiatan penting dalam menjaga kebersihan lingkungan. Kegiatan ini bertujuan untuk menghilangkan debu yang menempel pada permukaan benda atau

furnitur di dalam ruangan. Untuk melakukan kegiatan dusting, diperlukan beberapa peralatan seperti kain lap atau microfiber cloth, penghisap debu, dan cairan pembersih yang sesuai dengan jenis benda yang akan dibersihkan. Kegiatan dusting dilakukan dengan cara mengusapkan kain lap yang telah dibasahi dengan cairan pembersih pada permukaan benda secara lembut. Debu yang menumpuk di atas permukaan benda juga dapat dihilangkan dengan penghisap debu. Melakukan kegiatan dusting secara rutin sangat penting untuk mencegah penumpukan debu dan kotoran pada permukaan benda. Hal ini membantu menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan di dalam ruangan, serta meningkatkan kualitas udara yang dihirup oleh penghuni ruangan. Kegiatan dusting biasanya dilakukan pada benda-benda seperti meja, kursi, rak buku, dan furnitur lainnya di dalam ruangan.



Gambar 4. 7 Teknik pembersihan Dusting

10. Teknik pembersihan dengan metode Brooming

Kegiatan brooming atau penyapuan lantai merupakan salah satu kegiatan penting dalam housekeeping atau kebersihan lingkungan. Kegiatan ini dilakukan untuk menghilangkan kotoran dan debu yang menempel pada permukaan lantai di dalam ruangan. Dalam kegiatan brooming, diperlukan beberapa peralatan seperti sapu, ember, dan pengumpul debu. Kegiatan brooming dilakukan dengan cara mengumpulkan kotoran dan debu yang ada di permukaan lantai dengan menggunakan sapu dan kemudian dikumpulkan dalam ember atau pengumpul debu. Kegiatan brooming ini perlu dilakukan secara rutin agar kotoran dan debu tidak menumpuk pada permukaan lantai. Hal ini dapat membantu menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan di dalam ruangan, serta

meningkatkan kualitas udara yang dihirup oleh penghuni ruangan. Kegiatan brooming biasanya dilakukan pada lantai-lantai di dalam ruangan seperti lantai keramik, lantai kayu, atau lantai marmer.



Gambar 4. 8 Teknik pembersihan brooming

11. Teknik pembersihan dengan metode Wiping

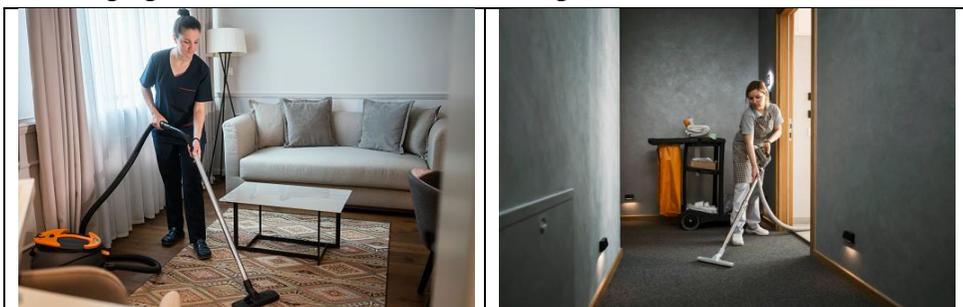
Kegiatan wiping atau pembersihan permukaan dengan kain lap basah adalah salah satu tindakan penting dalam kegiatan housekeeping. Kegiatan ini dilakukan untuk membersihkan permukaan benda atau furnitur dari debu, noda, dan kotoran lainnya yang menempel. Untuk melakukan kegiatan wiping, dibutuhkan beberapa peralatan seperti kain lap atau microfiber cloth, ember berisi air bersih, dan cairan pembersih yang sesuai dengan jenis bahan yang akan dibersihkan. Kain lap atau microfiber cloth dicelupkan ke dalam ember berisi air dan cairan pembersih, kemudian digunakan untuk membersihkan permukaan benda atau furnitur secara lembut dan hati-hati. Kegiatan wiping dilakukan secara berkala, terutama pada benda-benda yang sering digunakan seperti meja, kursi, dan peralatan elektronik. Hal ini dapat membantu menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan di dalam ruangan, serta memberikan kesan yang bersih dan rapi. Selain itu, kegiatan wiping juga dilakukan pada permukaan lantai untuk membersihkan noda atau kotoran yang menempel. Pada permukaan lantai, kegiatan wiping dilakukan dengan menggunakan mop atau kain lap yang lebih besar untuk membersihkan seluruh permukaan lantai secara menyeluruh. Kegiatan wiping merupakan salah satu tindakan penting dalam kegiatan housekeeping yang tidak boleh diabaikan. Dengan melakukan kegiatan ini secara rutin, lingkungan di dalam ruangan dapat selalu terjaga kebersihannya dan memberikan kenyamanan bagi penghuninya.



Gambar 4. 9 Teknik pembersihan Wipping

12. Teknik pembersihan dengan metode Vacuuming

Kegiatan vacuuming atau penyedotan debu adalah salah satu kegiatan penting dalam housekeeping atau tata graha. Kegiatan ini dilakukan untuk menghilangkan debu, kotoran, rambut, serpihan makanan, dan benda lain yang menempel pada permukaan lantai, karpet, atau benda lainnya. Dalam kegiatan vacuuming, peralatan yang dibutuhkan adalah mesin penyedot debu atau vacuum cleaner dan aksesorisnya seperti nozzle dan extension tube. Mesin vacuum cleaner ini dapat digunakan untuk membersihkan permukaan lantai, karpet, atau furnitur dengan cara menyedot kotoran dan debu dengan daya hisap yang kuat. Kegiatan vacuuming ini perlu dilakukan secara rutin untuk menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan di dalam ruangan, serta meningkatkan kualitas udara yang dihirup oleh penghuni ruangan. Kegiatan vacuuming biasanya dilakukan pada permukaan lantai, karpet, dan furnitur lainnya seperti sofa, kursi, dan meja. Setelah kegiatan vacuuming selesai, kotoran dan debu yang terkumpul pada mesin penyedot debu perlu dibuang agar tidak kembali ke dalam ruangan.



Gambar 4. 10 Teknik pembersihan Vaccuming

BAB V

KUALITAS PELAYANAN HOUSEKEEPING

1. Dimensi Kualitas Pelayanan di dalam Departemen Housekeeping

Kualitas pelayanan atau service quality adalah faktor penting dalam persaingan bisnis untuk memenangkan hati pelanggan. Kualitas pelayanan yang diinginkan bukan sekadar pelayanan standar yang sudah ditetapkan, melainkan pelayanan yang luar biasa dengan efek positif yang signifikan namun tetap efisien biaya. Industri jasa seperti hotel sangat mengutamakan kualitas pelayanan, oleh karena itu setiap manajemen hotel, baik lokal maupun internasional, pasti memiliki strategi tersendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menjalankan bisnis, selain itu manajemen kualitas juga penting untuk dilakukan.

Salah satu faktor kunci untuk mencapai keunggulan dalam persaingan bisnis adalah kualitas pelayanan atau service quality. Namun, kualitas pelayanan yang dimaksud bukan hanya sekedar pelayanan standar yang telah ditetapkan, melainkan juga harus mampu memberikan pengalaman pelayanan yang luar biasa dengan biaya yang rendah namun dampaknya besar. Industri jasa, khususnya perhotelan, sangat menjunjung tinggi service quality ini. Oleh karena itu, setiap manajemen hotel, baik lokal maupun internasional, pasti memiliki keunggulan tersendiri dalam hal pelayanan. Manajemen perusahaan jasa seperti hotel atau restoran selalu menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam menjalankan bisnisnya, karena kualitas pelayanan ini merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan bisnis. Selain itu, faktor quality management juga sangat penting untuk diterapkan. Sejumlah tokoh manajemen seperti Zeitham mengidentifikasi lima dimensi dalam kualitas pelayanan, yang menjadi dasar dalam menentukan kualitas pelayanan yang diinginkan. Dengan memperhatikan lima dimensi tersebut,

perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan mendapatkan keunggulan dalam persaingan bisnis.

Kelima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeitham dapat diterapkan tidak hanya pada industri perhotelan, namun juga pada perusahaan manufaktur. Semua dimensi tersebut memiliki keterkaitan yang erat dengan departemen housekeeping dan departemen lainnya dalam perusahaan. Mari kita bahas kaitannya setiap dimensi pada kegiatan housekeeping.

1. Reliability atau keandalan dalam pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam housekeeping. Karyawan housekeeping harus dapat menjamin kebersihan dan ketersediaan fasilitas yang dijanjikan kepada tamu. Mereka harus dapat memastikan bahwa kamar tamu telah dibersihkan secara teliti dan semua fasilitas kamar telah disediakan dengan baik.
2. Responsiveness atau kecepatan tanggapan juga penting dalam housekeeping. Karyawan housekeeping harus dapat merespon permintaan tamu dengan cepat, seperti permintaan untuk membersihkan kamar atau memberikan fasilitas tambahan. Karyawan harus dapat bekerja dengan cepat dan efisien untuk memenuhi kebutuhan tamu.
3. Assurance atau jaminan keahlian dan kredibilitas karyawan juga sangat penting dalam housekeeping. Karyawan housekeeping harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melakukan tugas-tugas mereka. Mereka juga harus dapat memberikan jaminan bahwa kamar tamu telah dibersihkan dengan benar dan sesuai dengan standar perusahaan.
4. Empathy atau kepedulian dan perhatian kepada tamu juga menjadi faktor penting dalam housekeeping. Karyawan housekeeping harus dapat memahami kebutuhan dan keinginan tamu, serta memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan. Mereka harus dapat menunjukkan kepedulian dan perhatian yang tulus kepada tamu.
5. Tangibles atau bukti fisik fasilitas juga penting dalam housekeeping. Karyawan housekeeping harus memastikan bahwa fasilitas yang disediakan dalam kamar tamu atau ruangan lainnya

selalu dalam kondisi yang baik dan terawat. Selain itu, karyawan juga harus memastikan bahwa kamar tamu atau ruangan lainnya selalu terlihat bersih dan rapi.

Secara keseluruhan, keberhasilan housekeeping department dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu sangat bergantung pada penerapan kelima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeitham. Dengan mengedepankan keandalan, kecepatan tanggapan, keahlian dan kredibilitas, kepedulian dan perhatian, serta bukti fisik fasilitas yang baik, housekeeping department dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan meningkatkan citra perusahaan. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

a. Reliability

Dimensi pertama kualitas pelayanan menurut Zeitham adalah kehandalan atau reliability, yang memiliki arti kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam konteks department housekeeping, setiap karyawan harus memiliki kehandalan, kecakapan, keterampilan, dan kesiapan yang matang dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Sebagai contoh, seorang executive housekeeper tidak hanya duduk di belakang meja dan memberikan instruksi kepada karyawannya, tetapi juga harus turun ke lapangan, memantau, dan membantu karyawannya jika diperlukan. Hal yang sama juga berlaku untuk assistant executive housekeeper dan supervisor lainnya. Pada situasi sibuk seperti saat tamu sedang banyak-banyaknya, setiap unsur manajemen housekeeping harus mampu bekerja secara handal dan efektif dalam melaksanakan tugasnya. Sebagai contoh, setiap karyawan harus dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan personal kepada tamu yang membutuhkan. Oleh karena itu, kehandalan merupakan dimensi penting yang harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam departemen housekeeping untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan dan terpercaya.

Dalam department housekeeping, kehandalan juga berarti menjamin kebersihan dan keteraturan kamar tamu dan area umum

lainnya dengan konsisten dan akurat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Setiap karyawan harus dapat memberikan jaminan bahwa pekerjaan mereka dilakukan dengan tepat waktu dan dengan hasil yang memuaskan bagi tamu hotel. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan sumber daya yang memadai, seperti tenaga kerja yang cukup, alat dan bahan yang dibutuhkan, serta perencanaan yang matang untuk memastikan bahwa setiap pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien. Selain itu, kehandalan juga berkaitan dengan kepercayaan tamu terhadap department housekeeping. Jika tamu merasa bahwa kamar mereka tidak dibersihkan dengan baik atau sesuai dengan standar yang dijanjikan, maka mereka mungkin akan meragukan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, kehandalan sangat penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan tamu. Secara keseluruhan, kehandalan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang sangat penting dalam department housekeeping. Karyawan harus dapat memberikan jaminan bahwa pekerjaan mereka dilakukan dengan tepat waktu, hasil yang memuaskan, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini akan membantu membangun kepercayaan dan kepuasan tamu, serta memastikan bahwa hotel dapat bersaing dengan baik di pasar yang semakin ketat.

b. Responsiveness

Responsiveness merupakan kemampuan dan sikap dari karyawan housekeeping untuk merespon dengan cepat setiap kebutuhan atau keluhan dari tamu. Dalam hal ini, housekeeping harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien agar tamu merasa puas dan tidak menunggu lama dalam memenuhi kebutuhan mereka. Contohnya ketika seorang tamu meminta tambahan amenities, maka karyawan housekeeping harus sigap dan cepat dalam memberikannya. Karyawan housekeeping juga harus mampu merespon keluhan tamu dengan baik dan memberikan solusi yang tepat dan memuaskan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan tamu dan membangun hubungan yang baik antara tamu dan hotel. Selain itu, dalam meningkatkan responsivitas, karyawan

housekeeping juga harus mampu mengantisipasi kebutuhan tamu dan melakukan tindakan proaktif untuk memenuhinya sebelum tamu memintanya. Misalnya, sebelum tamu meminta tambahan handuk atau amenities, karyawan housekeeping sudah memperhatikan kebutuhan tersebut dan dengan cepat memberikannya tanpa menunggu permintaan dari tamu. Selain itu, dalam situasi darurat atau keadaan yang membutuhkan tindakan cepat, karyawan housekeeping harus siap merespon dengan cepat dan efektif. Misalnya, ketika terjadi kebakaran atau keadaan darurat lainnya, karyawan housekeeping harus siap melakukan tindakan evakuasi dengan cepat dan efektif untuk menyelamatkan tamu dan mengurangi risiko kecelakaan.

Dalam hal ini, responsivitas menjadi penting karena dapat mempengaruhi kesan tamu terhadap hotel. Jika tamu merasa bahwa kebutuhannya diabaikan atau ditangani dengan lambat, maka hal ini dapat menurunkan kepuasan tamu dan mengurangi kesempatan untuk memperoleh pelanggan setia atau rekomendasi dari tamu. Oleh karena itu, housekeeping harus terus meningkatkan responsivitas dan memastikan bahwa setiap permintaan atau keluhan tamu ditangani dengan cepat dan efektif.

c. Assurance

Assurance dalam konteks housekeeping adalah kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang jujur, kompeten, dan sopan kepada tamu hotel. Pengetahuan tentang produk dan layanan housekeeping, serta tentang hotel secara keseluruhan, harus dijaga dengan baik dan diperbarui secara teratur. Dengan menonjolkan keterampilan yang kompeten, karyawan housekeeping dapat memberikan kesan yang sangat positif pada tamu dan membangun hubungan yang baik dengan mereka, yang disebut sebagai "building rapport". Selain kehandalan, responsivitas, dan kompetensi, faktor yang paling penting dalam membangun rapport adalah attitude atau sikap karyawan. Attitude merupakan faktor yang sangat penting dalam setiap bisnis dan dapat memengaruhi karakter dan reputasi perusahaan.

Seperti yang dikatakan oleh Albert Einstein, "Weakness of attitude becomes weakness of character." Jika karyawan housekeeping dapat membangun rapport dengan sikap yang baik pada tamu, maka hal itu akan memicu roda bisnis dan membantu perusahaan mencapai profit yang lebih baik. Ketika karyawan housekeeping dapat memberikan assurance yang baik pada tamu, maka tamu akan merasa nyaman dan percaya pada hotel tersebut. Dengan memiliki pengetahuan yang baik tentang produk dan layanan housekeeping, serta hotel secara keseluruhan, karyawan dapat memberikan informasi yang akurat dan membantu tamu dalam memenuhi kebutuhan mereka. Selain itu, building rapport adalah hal yang sangat penting dalam bisnis perhotelan.

Melalui building rapport, karyawan housekeeping dapat membangun hubungan yang baik dengan tamu dan membuat mereka merasa dihargai dan dihormati. Ini dapat membantu hotel dalam mempertahankan tamu dan meningkatkan citra perusahaan. Namun, selain kehandalan, responsivitas, dan kompetensi, attitude atau sikap karyawan juga menjadi faktor yang sangat penting dalam membangun rapport. Karyawan housekeeping harus memiliki sikap yang baik dan ramah terhadap tamu, serta mampu mengatasi situasi yang sulit dengan tenang dan profesional. Dengan sikap yang baik, karyawan housekeeping dapat membuat tamu merasa dihargai dan merasa senang saat menginap di hotel tersebut. Jika karyawan housekeeping dapat membangun rapport dengan tamu melalui assurance dan sikap yang baik, maka hal itu dapat membantu hotel dalam meningkatkan profit dan memperkuat reputasi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perhotelan harus memastikan bahwa karyawan housekeeping memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

d. *Emphaty*

Empathy dalam konteks housekeeping adalah kemampuan karyawan untuk menunjukkan kepedulian dan perhatian yang tulus terhadap setiap tamu dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang berkaitan dengan tata graha. Sikap *emphaty* ini sangat penting

dalam memberikan pengalaman yang positif kepada tamu dan membuat mereka merasa dihargai dan dihormati. Hal ini juga dapat memperkuat hubungan antara tamu dan hotel, dan memungkinkan tamu untuk merasa nyaman dan merasa bahwa kebutuhan mereka telah terpenuhi dengan baik. Sikap empathy ini tidak mudah untuk dijelaskan, karena ini melibatkan ketulusan dan keikhlasan karyawan dalam menunjukkan perasaan empatinya terhadap tamu.

e. Tangibles

Tangible atau bukti fisik dalam konteks housekeeping adalah semua fasilitas yang ada di area publik, kamar tamu, outlet F&B, kolam renang, dan fasilitas lainnya seperti gym, spa, salon, dan toko yang disediakan oleh hotel untuk memberikan representasi fisik atau citra identitas perusahaan kepada tamu. Tugas utama karyawan housekeeping adalah menjaga dan merawat fasilitas ini agar selalu terjaga kebersihannya, tertata dengan baik, dan memberikan kenyamanan kepada tamu. Keanggunan dan kemewahan yang ditampilkan oleh fasilitas hotel dapat memberikan nilai tambah yang berbeda bagi setiap hotel sesuai dengan kelasnya. Oleh karena itu, karyawan housekeeping harus memastikan bahwa fasilitas yang mereka kelola selalu terawat dengan baik agar dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi tamu hotel.

2. Total Quality Management di dalam Departemen Housekeeping

Selain 5 dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), sureshchandar mengidentifikasi 12 dimensi penting dalam kualitas pelayanan dari perspektif manajemen yang disebut sebagai Total Quality Management (TQM). Kedua belas dimensi tersebut merupakan kerangka kerja yang terintegrasi dalam mencapai tujuan perusahaan.

1. Dimensi pertama adalah komitmen manajemen puncak dan kepemimpinan visioner, yang mencakup komitmen manajemen terhadap peningkatan kualitas dan kepemimpinan visioner yang dapat memimpin perusahaan mencapai tujuan yang diinginkan.
2. Dimensi kedua adalah manajemen sumber daya manusia, yang meliputi pengelolaan tenaga kerja, penilaian kinerja, pengembangan karir, dan perencanaan kebutuhan sumber daya manusia.

3. Dimensi ketiga adalah sistem teknik, yang melibatkan penentuan metode dan teknologi terbaik dalam menjalankan operasi perusahaan.
4. Dimensi keempat adalah sistem informasi dan analisis sistem, yang mencakup pengumpulan, pengolahan, dan analisis data yang dibutuhkan dalam mengelola operasi perusahaan.
5. Dimensi kelima adalah benchmarking, yaitu proses membandingkan kinerja perusahaan dengan perusahaan sejenis untuk menentukan kekuatan dan kelemahan.
6. Dimensi keenam adalah perbaikan terus menerus dan berkesinambungan, yang melibatkan peningkatan kinerja secara terus menerus dengan melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap proses dan sistem.
7. Dimensi ketujuh adalah fokus pada pelanggan, yaitu menjaga kepuasan pelanggan dengan memahami kebutuhan dan harapan mereka.
8. Dimensi kedelapan adalah intervensi serikat pekerja, yaitu upaya untuk memperbaiki hubungan antara manajemen dan serikat pekerja.
9. Dimensi kesembilan adalah tanggung jawab sosial, yaitu upaya perusahaan dalam memberikan dampak positif pada lingkungan sosial dan lingkungan alam sekitar.
10. Dimensi kesepuluh adalah kepuasan karyawan, yaitu upaya untuk memperbaiki kesejahteraan dan kepuasan karyawan, termasuk melalui program pelatihan dan pengembangan karyawan.
11. Dimensi kesebelas adalah service scapes, yaitu desain dan lingkungan fisik yang memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan.
12. Dan terakhir, dimensi duabelas adalah budaya pelayanan, yaitu menciptakan budaya yang mendorong karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan menekankan pentingnya pelayanan pada seluruh bagian perusahaan.

Kedua belas dimensi ini merupakan kerangka kerja umum dalam sistem manajemen. Dalam konteks housekeeping, setiap karyawan dari executive housekeeper hingga karyawan yang bekerja di lapangan harus

memahami dan menerapkan dimensi-dimensi ini dengan sederhana dalam melakukan tugas-tugas mereka agar dapat memberikan kontribusi yang baik terhadap kualitas pelayanan. Namun, untuk mencapai keberhasilan dalam sistem manajemen, seluruh departemen dalam perusahaan. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

- a. **Komitment management puncak dan kepemimpinan visioner**
Sebagai awal dalam mencapai tujuan organisasi, Executive Housekeeper perlu memiliki visi yang jelas dalam mengembangkan Housekeeping department. Executive Housekeeper harus memiliki pengetahuan dan kompetensi yang baik untuk dapat merancang visi dan misi yang dibutuhkan. Visi dan misi yang dirancang harus dipahami dan diikuti oleh seluruh karyawan, mulai dari Assistant Executive Housekeeper, supervisor, hingga staff lower level. Rencana strategis dan mental serta spiritual dalam organisasi dapat dicapai melalui tahap perencanaan yang matang. Ide-ide kreatif dan cemerlang harus diterapkan dalam merancang visi dan misi sebagai langkah awal dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Peter Drucker, "seorang manajer bertanggung jawab atas penerapan dan kinerja pengetahuan". Dengan memiliki visi dan misi yang jelas, Housekeeping department dapat menjadi salah satu departemen yang patut dibanggakan dan memiliki kualitas kerja yang baik. Hal ini juga dapat membantu dalam mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.
- b. **Management sumber daya manusia**
Human Resources dan departemen housekeeping memiliki hubungan yang erat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam rangka ini, perekrutan, pelatihan, dan penghargaan merupakan kerangka kerja yang digunakan. Konsep "orang yang tepat di tempat yang tepat" yang dicetuskan oleh Frederick W. Taylor, menjadi landasan dalam perekrutan karyawan untuk departemen housekeeping. Departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk menyaring dan merekrut karyawan yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh manajemen housekeeping, sesuai dengan kebutuhan operasional. Selain perekrutan karyawan,

pelatihan juga sangat penting. Departemen pelatihan yang berada di bawah naungan departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelatihan yang meningkatkan pengetahuan produk dan keterampilan karyawan. Selain itu, penghargaan juga diberikan untuk mengapresiasi kesuksesan karyawan yang berkontribusi pada perusahaan. Contohnya, di sebuah hotel internasional berbintang lima, mereka membuat sistem kompetisi "Bintang Housekeeping Bulan Ini" untuk meningkatkan kualitas pelayanan di departemen housekeeping. Sistem ini sangat sederhana, yaitu dengan menghitung jumlah komentar positif tamu yang diterima oleh setiap karyawan. Pemenangnya adalah karyawan dengan jumlah komentar positif terbanyak. Sistem ini berhasil meningkatkan kualitas karyawan dan memberikan prestise positif pada departemen housekeeping. Selain itu, sistem ini juga berdampak positif pada profitabilitas hotel. Oleh karena itu, perekrutan, pelatihan, dan penghargaan merupakan kerangka kerja yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di departemen housekeeping.

c. Sistem teknik

Dalam kegiatan housekeeping, penggunaan teknologi modern sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang lebih baik. Teknologi modern dapat mencakup berbagai hal seperti peralatan kebersihan, mesin-mesin pembersih, software manajemen, dan sistem otomatisasi lainnya. Dalam hal penyediaan peralatan kebersihan, sekarang ini terdapat banyak model vacuum cleaner yang lebih canggih dan efisien daripada yang sebelumnya. Demikian pula dengan mesin-mesin pembersih lainnya seperti mesin cuci karpet, mesin pengering lantai, dan lain sebagainya. Selain itu, prosedur kerja yang professional juga sangat penting dalam housekeeping management. Setiap pekerjaan harus dilakukan dengan cara yang sistematis dan efektif untuk memastikan hasil yang maksimal. Proses kerja yang baik harus meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Selain itu, sistem manajemen yang benar juga harus diterapkan untuk memastikan kelancaran proses kerja dan meminimalkan terjadinya kesalahan.

Sistem manajemen yang baik harus mencakup sistem pelaporan, sistem pengawasan, dan sistem penilaian kinerja. Semua hal ini harus terintegrasi dengan baik untuk menciptakan sistem kerja yang saling terkait dan saling mendukung.

d. Sistem informasi dan system analisis

Dalam industri jasa, terutama di sektor perhotelan, persediaan "barang" seperti kamar hotel atau layanan housekeeping tidak dapat dianggap sama dengan persediaan barang dalam perusahaan manufaktur. Pada industri jasa, terutama di sektor perhotelan, kebutuhan pelanggan (dalam hal ini tamu) tidak dapat diprediksi dengan pasti, terutama ketika terjadi lonjakan permintaan yang tiba-tiba. Oleh karena itu, perusahaan perhotelan perlu memiliki strategi yang berbeda dalam menghadapi permintaan pelanggan yang fluktuatif. Salah satu cara menghadapi lonjakan permintaan tersebut adalah dengan memberikan informasi yang jujur kepada tamu mengenai ketersediaan dan waktu yang diperlukan untuk memenuhi permintaan mereka. Dalam hal housekeeping, ketika tingkat hunian kamar sedang penuh, kemungkinan besar akan ada banyak permintaan untuk layanan housekeeping, seperti permintaan untuk membersihkan kamar atau permintaan untuk penggantian handuk. Oleh karena itu, manajemen housekeeping harus merancang sistem informasi yang efektif untuk mengantisipasi dan menangani lonjakan permintaan tersebut. Dalam hal ini, sistem informasi yang efektif mencakup komunikasi yang baik antara front office dan housekeeping, penjadwalan yang akurat, dan koordinasi yang baik antara karyawan housekeeping. Sistem ini dapat membantu housekeeping management memantau permintaan pelanggan dan mengalokasikan sumber daya yang tepat untuk memenuhi permintaan tersebut. Selain itu, sistem ini juga dapat membantu mengoptimalkan waktu kerja karyawan housekeeping dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan. Dalam kesimpulannya, sistem informasi yang tepat sangat penting bagi manajemen housekeeping untuk menghadapi fluktuasi permintaan pelanggan dan memastikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu, perusahaan perhotelan perlu

mengembangkan sistem informasi yang efektif dan melatih karyawan housekeeping untuk menggunakannya dengan baik.

e. Benchmarking

Benchmarking adalah suatu kegiatan perbandingan standar yang dilakukan perusahaan terhadap produk atau jasa serta proses yang dimiliki oleh perusahaan lain yang dianggap terbaik. Tujuannya adalah untuk melakukan analisis guna memperbaiki produk atau jasa yang telah ada dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dalam industri perhotelan khususnya pada kegiatan housekeeping, setiap hotel selalu berupaya untuk memberikan yang terbaik dalam setiap layanannya. Setiap hotel juga memiliki ciri khas atau keunikan tersendiri yang menjadikan pelayanan mereka berbeda dengan yang lain, seperti kesan elegan yang menjadi senjata rahasia dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu hotel.

f. Perbaikan terus menerus dan berkesinambungan

Perbaikan kualitas pelayanan dalam kegiatan housekeeping harus dilakukan secara terus-menerus dengan tidak memandang seberapa kecil atau besar perbaikan yang dilakukan. Karena setiap perbaikan yang dilakukan akan berdampak positif pada kualitas pelayanan housekeeping secara keseluruhan. Oleh karena itu, setiap keluhan atau complaint yang diterima harus dianalisis secara detail dan sebaik mungkin agar perbaikan demi perbaikan dapat dilakukan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang bagus. Tidak hanya keluhan dari tamu yang harus dianalisis, namun juga keluhan atau masalah yang dialami oleh karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka. Hal ini sangat penting untuk menjaga keseimbangan dalam menyelesaikan masalah dan perbaikan kualitas pelayanan. Sebagai contoh, jika seorang karyawan mengalami masalah dengan peralatan atau sistem kerja yang digunakan, maka perlu dilakukan perbaikan atau penggantian peralatan atau sistem tersebut agar karyawan dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien. Dengan melakukan perbaikan dan analisis secara berkelanjutan, maka

perusahaan akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan housekeeping yang mereka berikan kepada tamu.

g. Focus pada pelanggan

Fokus pada kepuasan tamu merupakan salah satu tujuan dari layanan berkualitas, yang dimana Housekeeping Department harus selalu memfokuskan pada kebutuhan dan harapan setiap tamu. Dalam hal ini, department ini bertanggung jawab untuk memenangkan persaingan dan mendorong peningkatan kinerja perusahaan. Kepuasan tamu merupakan konsep jangka pendek, akan tetapi, menjadi tanggung jawab manajemen untuk menjamin bahwa kepuasan tamu akan mendorong peningkatan komitmen jangka panjang. Dengan memastikan setiap tamu merasa nyaman dan puas saat tinggal di hotel, maka department ini akan dapat membangun hubungan baik atau yang disebut dengan build rapport dengan tamu tersebut. Tujuan dari build rapport ini adalah untuk membentuk loyalitas dari tamu dan meningkatkan kesetiiaannya terhadap hotel. Setelah berhasil membangun loyalitas tamu, maka department ini harus mempertahankan hubungan tersebut agar tamu tetap merasa puas dan nyaman saat menginap di hotel. Dalam menjalankan tugasnya, Housekeeping Department harus selalu mengutamakan kepuasan tamu sebagai prioritas utama dan senantiasa menjaga kualitas layanan dengan baik. Selain itu, mereka juga harus mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di industri hotel dan mengikuti tren terkini yang berkembang untuk memenuhi kebutuhan tamu secara lebih baik lagi.

h. Intervensi serikat pekerja

Terkadang, keberhasilan penerapan kualitas pelayanan tidak hanya tergantung pada satu departemen saja. Pendekatan organisasi menyeluruh dalam menerapkan kualitas pelayanan juga sangat penting. Hubungan antar karyawan secara psikologis sangat berpengaruh pada sistem pelayanan yang telah dirancang. Oleh karena itu, menjadi partner serikat pekerja bisa menjadi salah satu cara yang baik untuk mendorong keberhasilan tersebut. Department housekeeping biasanya memiliki jumlah karyawan yang lebih

banyak dibandingkan dengan department lainnya. Karyawan yang solid, kompak, dan kompeten merupakan dambaan setiap perusahaan, terutama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Sebuah tim housekeeping yang kompeten dapat menghasilkan kualitas kerja yang lebih baik dan memuaskan tamu hotel. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, housekeeping department juga harus bekerja sama dengan department lainnya untuk menciptakan sinergi dan kerjasama yang baik dalam menyediakan pelayanan terbaik untuk tamu hotel.

i. Tanggung jawab social

Corporate Social Responsibility (CSR) adalah tanggung jawab sosial perusahaan yang tidak hanya berfokus pada keuntungan semata, melainkan juga memperhatikan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan tersebut. Perusahaan memiliki kewajiban untuk memenuhi tanggung jawab sosialnya terhadap lingkungan sekitarnya dan masyarakat yang terdampak oleh aktivitas perusahaan tersebut. Bentuk CSR yang dapat dilakukan oleh perusahaan antara lain adalah kepedulian terhadap lingkungan, seperti melalui kegiatan penghijauan atau aksi sosial untuk membantu masyarakat sekitar. Dalam konteks housekeeping department di industri hotel, section hortikultura yang termasuk dalam department tersebut dapat memberikan kontribusi terhadap bentuk CSR perusahaan dengan melakukan kegiatan penghijauan dan perawatan taman di lingkungan hotel. Dengan adanya kegiatan penghijauan, tidak hanya memberikan manfaat lingkungan tetapi juga dapat meningkatkan citra perusahaan yang peduli terhadap lingkungan sekitarnya dan masyarakat. Hal ini dapat memperkuat kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap perusahaan, sehingga dapat berdampak positif pada kinerja perusahaan dalam jangka panjang.

j. Kepuasan karyawan

Kepuasan karyawan merupakan konsep yang kompleks dan melibatkan berbagai aspek dalam organisasi. Konsep ini didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh

karyawan terhadap perusahaan, dimana kebutuhan dan keinginan mereka secara berkelanjutan terpenuhi. Apabila karyawan merasa puas, maka mereka akan memberikan pelayanan yang terbaik untuk setiap tamu yang dilayani. Abraham Maslow mengidentifikasi kebutuhan dasar yang harus terpenuhi oleh manusia, yang dikenal sebagai hirarki kebutuhan Maslow. Hirarki kebutuhan Maslow terdiri dari lima level, yaitu:

1. Kebutuhan fisiologis, yang mencakup kebutuhan dasar seperti makanan, minuman, tempat tinggal, dan tidur.
2. Kebutuhan keamanan dan keselamatan, yang mencakup rasa aman dan perlindungan dari bahaya, kekerasan, atau ancaman.
3. Kebutuhan sosial, yang mencakup interaksi dengan orang lain, memiliki keluarga, teman, dan komunitas.
4. Kebutuhan penghargaan, yang mencakup pengakuan atas prestasi dan kontribusi karyawan melalui pujian, penghargaan, promosi, atau bonus.
5. Kebutuhan aktualisasi diri, yaitu kebutuhan untuk mencapai potensi pribadi dan memenuhi tujuan hidup.

Perusahaan harus memperhatikan kebutuhan dasar karyawan dalam memenuhi kepuasan karyawan, termasuk dalam memberikan fasilitas karyawan seperti kesehatan, gaji yang layak, lingkungan kerja yang aman dan nyaman, serta kesempatan untuk berkembang dan memenuhi potensi diri. Dengan memperhatikan kepuasan karyawan, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan, dan mendorong kesetiaan karyawan pada perusahaan.

k. *Servicescapes* (bukti fisik)

Organisasi jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan organisasi manufaktur karena produk yang dihasilkan bersifat intangible atau tidak berwujud. Faktor psikologis, emosional, sosiologis, dan kognitif menjadi faktor yang sangat penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kegiatan *service quality* adalah *servicescapes* atau lingkungan tempat layanan diberikan. Lingkungan tempat layanan dapat

mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, manajemen housekeeping perlu memperhatikan dan menjaga servicescapes sebagai bagian dari kerangka kerja dalam mewujudkan kualitas layanan yang baik. Servicescapes dapat mencakup segala hal yang terkait dengan lingkungan tempat layanan, seperti tata letak ruangan, warna dinding, pencahayaan, aroma, dan suara. Servicescapes yang dirancang dengan baik dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan nyaman bagi pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, manajemen housekeeping perlu memperhatikan servicescapes dan memastikan bahwa lingkungan tempat layanan dirancang dengan baik dan dapat menciptakan suasana yang menyenangkan bagi pelanggan. Dengan demikian, hal ini dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan.

1. Budaya pelayanan

Karyawan dalam sebuah organisasi tidak hanya berfungsi sebagai tenaga kerja yang memenuhi tugas dan tanggung jawabnya, namun juga sebagai pelanggan bagi karyawan lainnya. Karena itu, budaya pelayanan antarkaryawan harus diterapkan untuk menciptakan kerjasama yang harmonis dan produktif. Dalam hal ini, manajemen Housekeeping Department perlu memperhatikan pentingnya pelayanan yang diberikan oleh department mereka pada karyawan lainnya. Pelayanan yang diberikan oleh Housekeeping Department tidak hanya terbatas pada menjaga kebersihan lingkungan kerja, tetapi juga termasuk menyediakan perlengkapan kerja pribadi seperti uniform. Hal ini akan membantu karyawan lainnya untuk bekerja dengan lebih nyaman dan terorganisir. Jika pelayanan yang diberikan oleh Housekeeping Department memuaskan, maka hal tersebut akan memperkuat budaya pelayanan antarkaryawan dalam organisasi dan meningkatkan produktivitas kerja secara keseluruhan. Selain itu, penerapan budaya pelayanan antarkaryawan juga dapat memperkuat hubungan sosial antara karyawan dalam organisasi. Dalam lingkungan kerja yang saling mendukung,

karyawan akan lebih mudah berinteraksi dan berkolaborasi dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi Housekeeping Department untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada karyawan lainnya dan terus meningkatkannya agar dapat membangun budaya pelayanan yang kuat dalam organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bardi, J. A. (2017). *Hotel housekeeping: Operations and management*. John Wiley & Sons.
- Cline, T. W., & Kimes, S. E. (2000). The influence of hotel guestroom cleanliness and physical comfort on guest satisfaction. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(6), 73-81.
- Cooper, C., & Rothwell, A. (2003). *Rooms Division Management: The Heart of Hotel Operations*. Butterworth-Heinemann.
- Cross, R., & Miller, D. (2015). *Hotel housekeeping: A training manual*. Prentice Hall.
- Dorothea Wahyu Ariani “Management Kualitas” edisi 1, January 2008
- Gupta, P., & Arora, M. (2016). Housekeeping department and its operations in hotel industry. *International Journal of Hospitality and Tourism Systems*, 9(2), 28-32.
- Jang, S. S., & Namkung, Y. (2009). Perceived quality, emotions, and behavioral intentions: Application of an extended Mehrabian-Russell model to restaurants. *Journal of Business Research*, 62(4), 451-460.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2011). *Managing front office operations*. American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Kuslivan, S., Kuslivan, Z., Ilhan, I., & Buyruk, L. (2010). The human dimension: A review of human resources management issues in the hospitality industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(2), 171-214.
- Mortimer R Feiberg, Robert Tanofsky, John Tarrant “Psikologi Management” cetakan ketiga, 1996
- Rambat Lupiyoadi “Pemasaran jasa” edisi 1, April 2007
- Robert J Martin” *Professional Management Housekeeping Operations 3rd*“ wiley, 1998

Saepudin “Housekeeping Management” Handbook for profesional 1st Edition

Tesone, D. V. (2011). Housekeeping management. American Hotel & Lodging Educational Institute.

Thomas J.A. Jones. Professional Management Housekeeping Operations 5th. john wiley & sons, 2008

Vallen, G. K. (2004). Hotel housekeeping. Cengage Learning.

BIODATA SINGKAT



Tuwuh Adhistyo Wijoyo dilahirkan pada tanggal 26 November 1984 di Kota Pemalang. Setelah menyelesaikan pendidikan di SD di desa kelahirannya, yaitu Desa Beji di Kota Pemalang, ia melanjutkan pendidikannya di SMP Pius dan menyelesaikan SMA-nya di SMA Negeri 1 Kota Pemalang. Ia menempuh studi S1 Manajemen dengan konsentrasi Perhotelan di STIEPARI Semarang dan melanjutkan pendidikan S2 di Program Magister di institusi yang sama. Kini, ia menjadi dosen di Program Studi D3 Perhotelan, Program Studi S1 Manajemen konsentrasi Perhotelan dan Program Studi S1 Pariwisata di STIEPARI Semarang. Adhistyo telah menerbitkan beberapa buku, seperti Administrasi Umum: Program Keahlian Perhotelan Dan Jasa Pariwisata (2020), Kepariwisataan: Bidang Keahlian Pariwisata (2020), Komunikasi Industri Pariwisata: Program Keahlian Perhotelan Dan Jasa Pariwisata (2020), dan Sanitasi, Higiene Dan Keselamatan Kerja: Program Keahlian Perhotelan Dan Jasa Pariwisata (2020). Selain itu, ia aktif sebagai asesor di Lembaga Sertifikasi Profesi dan terlibat dalam bidang perhotelan. Adhistyo juga memiliki beberapa HKI (Hak Kekayaan Intelektual) dan dapat dihubungi melalui email zefanya.adhistyo@gmail.com.