

PENTINGNYA HOUSEKEEPING BAGI SUATU HOTEL

Parsidi *)

Abstract

The general public tends to think of Housekeeping as the Department that : makes the head, empties the ashtray and waste basket, tidies up the bathroom and leaves fresh towels. The truth of the matter is of course that it takes more manpower to accomplish. Housekeeping's almost countless function than those of any other Department in the Lodging industry

Housekeeping's responsibility may begin with fabrics, and progress to the selection and purchase of all furniture and furnishings; it encompasses not only their cleaning but their maintenance, repair, refurbishment and eventual replacement.

Areas of concern include: sleeping rooms, meeting rooms, halls and elevator, all considered " front of the house "

The designation also includes all other public area from lobbies to washrooms to restaurant and cocktail lounges. Out door areas such as pools and patios.

Housekeeping also oversees almost the entire " back of the house ", from locker rooms to employee dining, virtually everything.

A. PENGERTIAN HOUSEKEEPING

Housekeeping Department menurut Darsono Agustinus adalah

Bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (guest room), ruangan umum, bar, restoran dan outlet lainnya (1993 : 1)

Sedangkan pengertian Housekeeping menurut Sudhir Andrews adalah

" The housekeeping department in a hotel is responsible for the cleanliness maintenance and aesthetic upkeep of the hotel. The role of housekeeping is to keep a clean, comfortable and safe house " (1990: 1)

Housekeeping merupakan salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan kerapian, keindahan, kebersihan, kelengkapan, kenyamanan, keamanan dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya, agar tamu maupun karyawan dapat merasa aman berada di hotel. Produk utama yang dihasilkan oleh housekeeping antara lain kamar yang bersih, nyaman, menarik, lengkap, aman dan memenuhi persyaratan hygiene dan sanitasi. Kamar hotel adalah produk tata graha yang secara langsung harus dirawat dan dipelihara sebersih mungkin, agar dapat dijual oleh bagian kantor depan.

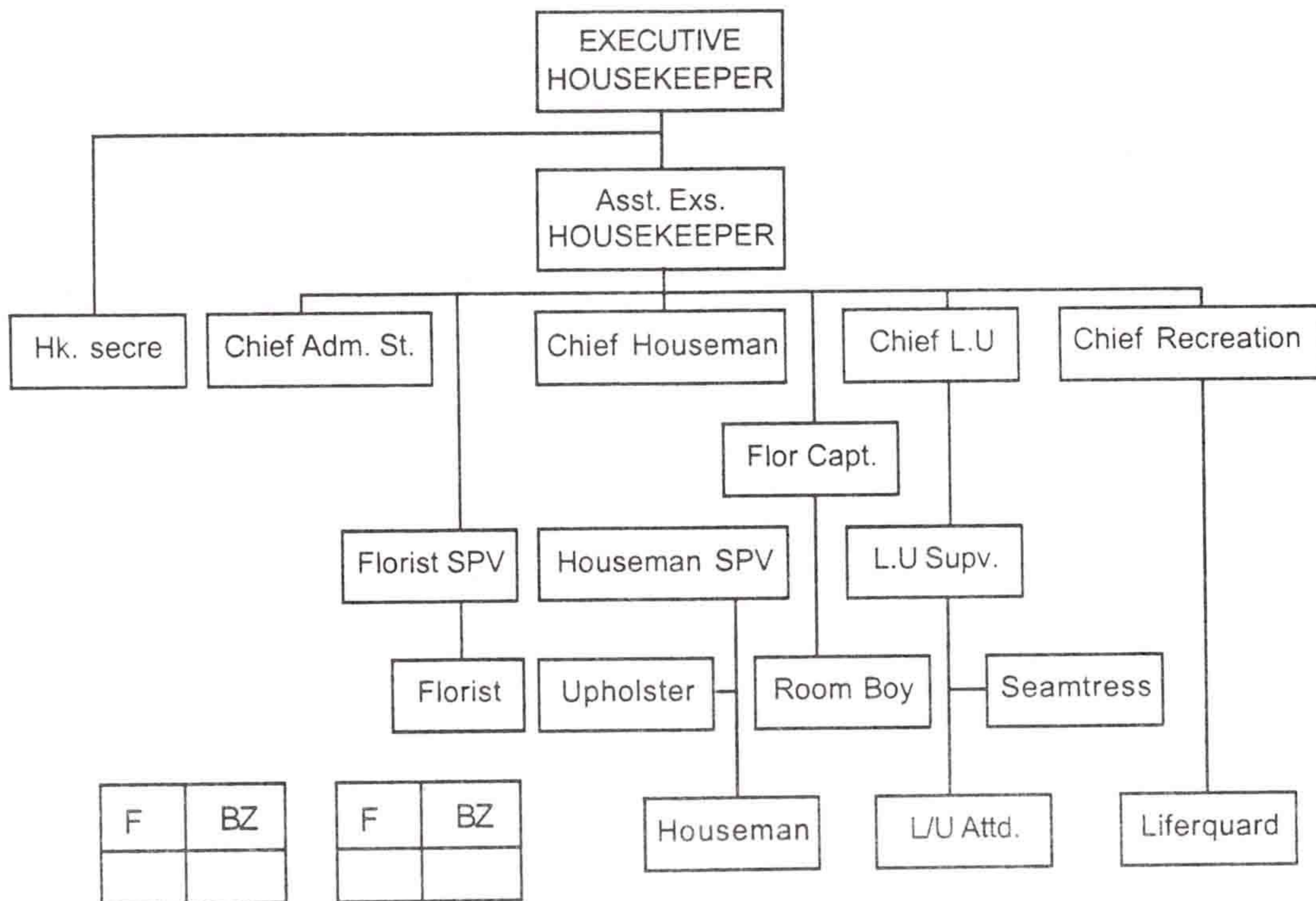
*) Staff Pengajar STP AMPTA Yogyakarta

Untuk menjamin kelancaran tugas di housekeeping department maka perlu diadakan pembagian seksi-seksi yang masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri. Adapun seksi-seksi yang biasanya terdapat Di Housekeeping sebuah hotel antara lain :

1. Housekeeping office adalah merupakan pusat dari kegiatan administrasi di Housekeeping Department dan pelaksanaan komunikasi baik intern maupun ekstern.
2. Room section adalah bagian dari Housekeeping yang menangani kebersihan kamar, kerapihan, kenyamanan, kelengkapan serta keamanan kamar tamu, termasuk persyaratan hygiene dan sanitasi.
3. Room expenses adalah bagian dari housekeeping yang bertanggung jawab atas tersedianya macam-macam supplies yang yang dibutuhkan oleh Housekeeping dalam operationnya.
4. Houseman section merupakan bagian dari housekeeping yang bertanggung jawab terhadap kebersihan dan keindahan kenyamanan serta kelengkapan publik area.
5. Linen dan Uniform section yaitu bagian yang bertanggung jawab tersedianya linen dan uniform yang bersih untuk menunjang kelancaran operation hotel
6. Flower section merupakan bagian atau seksi yang bertanggung jawab atas tersedianya seluruh rangkaian bunga untuk keperluan hotel maupun pesanan dari luar hotel.
7. Recreation section, bertanggung jawab atas terselenggaranya semua kegiatan rekreasi atau olah raga di hotel, misalkan swimming pool, fitness, billiard, tennis, bowling, squash dan lain-lain.

Berdasarkan seksi-seksi tersebut di atas maka dapat disusun organization chart Housekeeping Departmen sebagai berikut :

ORGANIZATION CHART HOUSEKEEPING DEPARTMENT



Sumber : Ambarrukmo Palace Hotel, Housekeeping Department

Pembuatan organization chart di Housekeeping dari suatu hotel ke hotel lain tidak sama, tergantung besar kecilnya hotel dan lain-lain.

B. TANGGUNG JAWAB EXECUTIVE HOUSEKEEPER.

Dalam tulisan ini hanya akan dibicarakan tanggung jawab terpenting dari Housekeeper.

1. **Executive Housekeeper berperan sebagai public relation**
Seorang Executive Housekeeper harus mampu berperan sebagai public relation, karena dalam melaksanakan

tugas ini sehari-hari Housekeeper akan selalu berhubungan dengan semua orang yang berada di lingkungan hotel, baik dengan para tamu, manager hotel rekan sekerja, supervisor dan bawahan.

Dalam hal ini Executive Housekeeper harus bisa membawa diri bagaimana bersikap dengan tamu hotel yang terdiri dari bermacam-macam bangsa. Berasal dari bermacam-macam negara yang akan membawa adat istiadatnya masing-masing. Pergaulan seorang Executive Housekeeper juga harus dibedakan pada waktu menghadapi general manager, para executive

sesama dept. head, supervisor dan bawahan masing-masing dengan perlakuan dan cara yang berbeda-beda.

2. Executive Housekeeper dalam interdepartmental Relation.

Disamping Executive Housekeeper mampu berperan sebagai public relation juga harus mampu mengelola departemennya sendiri. Executive Housekeeper sebagai pemimpin (Kabag) harus mampu melaksanakan kebijaksanaan manajemen dengan mengatur seluruh anak buahnya dalam mencapai goal perusahaan yaitu hotel yang bersih, nyaman, lengkap, aman dan memenuhi heigine dan sanitasinya.

3. Personal Manajemen.

Executive Housekeeper harus mampu menjadi pejabat personalia di departemennya maka harus bisa merencanakan kenaikan pangkat, kenaikan gaji, program training program cuci guna meningkatkan kesejahteraan anak buahnya.

4. Security.

Executive Housekeeper harus bisa berperan sebagai petugas security, ikut menjaga keamanan hotel baik kamar tamu maupun ruangan publik dengan perduli terhadap lingkungan menjaga penanganan kunci-kunci jangan sampai jatuh ke tangan orang-orang yang tidak bertanggung jawab, menjaga lingkungan jangan ada tempat yang licin, jangan ada orang yang menaruh barang di tangga, waspada terhadap skipper, memelihara alat - alat pembersih kerja sesuai fungsinya.

5. Training.

Executive Housekeeper harus bisa menguasai bidang kerja yang ada di housekeeping ,sehingga sewaktu-waktu bisa memberikan instruksi sesuai jadwal training yang sudah disesuaikan atau training yang mendadak misalnya mencoba alat, obat pembersih, system kerja baru, training terhadap karyawan baru.

6. Quality Control

Dalam membersihkan hotel, seorang Housekeeper harus mempunyai semboyan as clean as posible untuk menjaga kualitas yang standar maka harus mempunyai tolok ukur tentang kebersihan.

7. Controler.

Executive Housekeeper harus mampu mengontrol biaya pengeluaran yang disesuaikan dengan anggaran yang tersedia,sehingga keuntungan hotel bisa dicapai dengan baik .

8. Motivator.

Executive Housekeeper harus bisa memberikan motivasi kepada sub ordinatnya, sehingga gairah kerja tetap terjamin untuk mencapai kebersihan standar hotel yang prima.

9. Leader : an example

Executive Housekeeper adalah seorang pemimpin. Seorang pemimpin harus bisa memberikan contoh yang baik kepada bawahannya datang lebih awal pulang akhir, berperilaku jujur adil dan bijaksana.

10. Learner

Meskipun Executive Housekeeper sudah menjabat sebagai pimpinan tetapi harus selalu belajar.

C. PENTINGNYA HOUSEKEEPING DEPARTMENT.

Housekeeping yang baik tidak hanya meningkatkan pendapatan tetapi juga dapat menekan atau mengurangi expenses guest supplies, perabotan dan peralatan. Housekeeping Department dapat menciptakan suatu kesan pertama yang mengesankan dan kesan pertama yang juga merupakan kesan terakhir.

Housekeeping mempunyai tanggung jawab yang lebih besar dari departemen lain, sehingga mempunyai sebutan largest budget.

Tanggung jawabnya termasuk program pembersihan dan pemeliharaan bangunan yang tepat bahkan lebih dari itu., disamping itu juga berpengaruh terhadap hubungan dengan tamu (tamu kembali karena hotel aman, bersih dan menarik)

Housekeeping juga akan meningkatkan pendapatan. Housekeeping yang jelek menyebabkan complain dari tamu dan akan kehilangan pelanggan. Housekeeping dapat menjual hotel secara efektif apabila selalu dalam keadaan bersih, aman, nyaman serta menarik.

1. **Generates Revenue**

Housekeeping penting bagi sebuah hotel karena penjualan kamar yang telah disiapkan oleh housekeeping akan memperoleh jumlah uang dalam jumlah yang besar.

2. **Housekeeping departemen** berfungsi sebagai public relation karena dapat menentukan apakah tamunya akan tinggal di hotel kita atau tidak, dilihat dari kebersihannya.

- a. Apabila kamarnya / hotelnya kotor, maka tamu akan tinggal di hotel lain
- b. Apabila hotelnya kotor, tamu tidak akan tinggal lama.
- c. Apabila hotelnya kotor , tamu tidak akan mau makan di restoran.

3. **Return Market**

Housekeeping dapat merupakan penyebab tamunya mau kembali ke hotel atau tidak. Apabila hotel bersih, pelayanan memuaskan maka tamu menjadi pelanggan, bila hotel kotor, pelayanan tidak memuaskan, maka tamu tidak akan kembali lagi.

4. **Protects investmen.**

Housekeeping bertugas memelihara kebersihan dan memelihara peralatan. Bila peralatan dipelihara dengan baik, kamar bersih, pelayanan memuaskan, maka akan banyak tamu. Tamu yang datang akan menghasilkan uang, dengan demikian maka modal yang dipakai untuk mendirikan hotel bisa cepat kembali

5. **Prolongs life of furniture / finishing**

Tugas housekeeping department termasuk memelihara furniture, dengan memelihara secara baik maka umur furniture akan bertahan lama.

6. **Largest Budget Housekeeping** memiliki karyawan yang jumlahnya banyak, maka perlu gaji yang besar. Dalam operasinya sehari-hari mesin pembersih, cleaning supplies, guest supplies, printing dan stationary, operating equipment juga memerlukan dana besar maka housekeeping mempunyai anggaran belanja yang besar.

7. Role of the room attendant to guest

Petugas pembersih kamar mempunyai peran yang sangat menentukan. Apabila dalam bekerja mampu menciptakan kamar yang bersih, nyaman, lengkap dan aman, serta mempunyai sikap yang ramah dan cekatan maka tamu akan senang tinggal di hotel.

Tetapi apabila petugas kamar mempunyai sikap tidak jujur, tidak ramah dan lamban akan menyebabkan tamu complain dan pindah ke hotel lain.

D. FUNGSI DARI HOUSEKEEPING DEPARTMENT

Housekeeping menampilkan banyak fungsi serta menampilkan banyak hal disamping menciptakan kebersihan hotel. Housekeeping terlibat dengan beberapa macam hal seperti menciptakan suasana dan kebiasaan yang baik, pengendalian biaya, pemeliharaan bangunan dan guest relations. Dari segi operasional hotel maupun hubungan dengan pelayanan tamu, housekeeping menekankan fungsi yang penting dari keseluruhan operation hotel.

Housekeeping harus bisa menerima tanggung jawab sepenuhnya terhadap beberapa fungsi penting yang melibatkan dirinya.

Memotivasi karyawan dan menghargainya, mengadakan hubungan baik dengan mereka dan dengan para tamu-tamu hotel, sangat berarti untuk menuju kesuksesan .

1. Control cost

a. *Avoid overtimes*

Untuk menghemat pengeluaran di housekeeping diusahakan tidak ada lembur, pekerjaan selesai pada waktunya. Apabila terpaksa lembur, bisa diganti dengan hari libur atau early closing.

b. *Preventive maintenance*

Petugas yang setiap hari membersihkan apabila ada kerusakan akan tahu lebih dahulu, Untuk itu segera melaporkan ke engineering untuk mencegah kerusakan dengan mengadakan pemeliharaan.

c. *Proper usage*

Untuk menghindari pemborosan, penggunaan alat-alat harus tepat sesuai dengan kegunaannya , sehingga awet dan tidak rusak

d. *Turn out lights*

Housekeeping bisa menghemat biaya dengan cara mematikan lampu-lampu yang tidak digunakan.

e. *Record keeping*

Semi kegiatan di housekeeping yang menyangkut biaya harus dicatat dengan teliti, misalnya berapa kebutuhan sabun, korek api, alat tulis setiap bulannya, apa sudah dibuat anggaran.

2. **Preserve building, permises, furnitures, furnishing.**

a. *Correct procedures*

Dalam melakukan pembersihan prosedurnya harus tepat. Membersihkan cermin atau tembok harus dari atas ke bawah. Mem vacoom kamar dimulai dari arah yang terjauh dari pintu berakhir dipintu

b. *Adequate frekwencies*

Dalam membersihkan frekwensinya harus cukup, biar kebersihan terpeihara, lantai lobby harus dipel berkali-kali dalam sehari, kamar tamu dibersihkan sehari dua kali.

c. *Proper product*

Untuk membersihkan suatu barang harus menggunakan obat pembersih yang cocok, misalnya pledge untuk dusting furniture, glass cleaner untuk membersihkan kaca, shampoo carpet untuk membersihkan carpet.

3. **Set climate and attitude**

a. *Positive attide, high moral*

Karyawan di housekeeping terbiasa dengan tingkah laku yang positif , jujur, sopan, rajin dan bermoral tinggi.

b. *Neat and clean*

Petugas housekeeping harus rapi dan bersih.

c. *Critic privatly*

Apabila akan menegur anak buah diusahakan tidak di depan umum, melainkan di ruang tertutup.

E. **EMPAT BIDANG TANGGUNG JAWAB HOUSEKEEPING**

1. **Management of people, equipment and supplies**

Housekeeping harus bisa mengelola sumber daya manusia, bagaimana cara menggunakan tenaga manusia yang terbatas jumlahnya untuk mencapai tujuan yang sudah digariskan oleh perusahaan

Housekeeping juga harus bisa mengelola peralatan yang dipakai di seluruh hotel baik berupa perlengkapan kamar tamu (tempat tidur, almari, meja, kursi, TV termasuk linen dan towel) maupun peralatan di public area. Semua harus dirawat dengan baik, setiap hari dibersihkan, apabila ada yang rusak dilaporkan ke engineering untuk diperbaiki.

Housekeeping harus bisa mengelola supplies, kebutuhan untuk tamu harus tersedia jangan sampai kurang , tetapi harus hemat agar pengeluaran tidak melampaui anggaran yang ditentukan.

2. **Preservation of building finished, fabric and furnishing**

Housekeeping harus bisa memelihara bangunan dengan baik, dijaga kebersihannya dan semua peralatan yang ada di dalamnya harus berfungsi dengan baik.

Housekeeping juga harus bisa memelihara linen (sheet, pillow case) dan towels (bath towel, hand towel, face towel dan bath mat) bed cover, drapery dan lace curtain.

Diusahakan linen mempunyai umur pemakaian yang lama (tahancuci 200 X) dan tidak boleh salah pemakaian sehinggacepat rusak. Housekeeping bertanggung jawab memelihara (meja, kursi, almari dan lain-lain) sehingga bisa digunakan dalam jangka waktu yang lama.

3. Controlling cost

Housekeeping harus bisa mengontrol biaya, sehingga pengeluaran seimbang dengan jumlah tamu yang menghuni hotel (proporsional) untuk mencapai goal (room profit) yang telah ditargetkan

4. Keeping record

Housekeeping harus mempunyai catatan dari semua kegiatan untuk mengontrol biaya sehingga tidak terjadi pemborosan, misalnya pengambilan dan pemakaian guest supplies, cleaning supplies, pelaksanaan training, beban kerja dan lain-lain

F. KESIMPULAN

Seorang executive housekeeper mempunyai tanggung jawab sebagai :

Public relations, interdepartment relation, personal management, security, training, quality control, controller, motivator, leader dan learner.

Housekeeping department bagi suatu hotel sangat penting, karena bisa menghasilkan uang dalam jumlah banyak, sebagai public relations, bisa membuat return market, bisa melindungi aset perusahaan, memelihara furniture dan fixtures, mempunyai anggaran yang besar, berperan melayani keperluan tamu selama di kamar.

Housekeeping Departemen mempunyai fungsi :

- a. mengontrol biaya
- b. memelihara bangunan
- c. memelihara moral yang tinggi (jujur, positif, sopan, rajin)

Tanggung jawab Housekeeping Department :

- a. Mengelola sumber daya manusia, peralatan dan supplies
- b. Memelihara bangunan, linen dan furniture
- c. Mengontrol biaya
- d. Membuat pencatatan yang akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Andrews Sudhir, 1990, Hotel Housekeeping Training Manual, New Delhi.

Darsono Agustinus, 1995, Tata Graha Hotel, PT Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.

Karen Newton, PANLA Renike, 1982, Housekeeping Seminar AHMA, Michigan.

——, 1998, Job Description PT HII Unit Hotel Ambarrukmo.