

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. DEPARTEMEN HOUSEKEEPING

##### 1. Klasifikasi Staf di Departemen *Housekeeping*

Pada umumnya posisi staf di departemen *housekeeping* diklasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu: (Kappa, 1990:72)

- a. *Fixed staff positions* adalah posisi yang berhubungan dengan tugas-tugas manajerial dan administrasi, dimana posisi ini dijadwalkan bekerja paling sedikit selama 40 jam dalam seminggu dan tingkat okupansi tidak mempengaruhi waktu bekerja yang telah ditetapkan. Misalnya: *Executive housekeeper, Assistant executive housekeeper, Supervisor, Department clerk.*
- b. *Variable staff positions* adalah posisi yang jumlahnya tergantung pada tingkat okupansi kamar yang terhuni, semakin tinggi tingkat okupansi maka semakin banyak *staff* yang dibutuhkan dan juga sebaliknya. Misalnya: *Room attendants, Housepersons, Inspectors, Lobby attendant.*

##### 2. Jenis Tenaga Kerja di Departemen *Housekeeping*

Perbedaan status tenaga kerja yang berlaku di departemen *housekeeping* secara umum, yaitu: (Kappa, 1990:74)

- a. Karyawan tetap (*permanent*); biasanya disebut sebagai staf. Yang termasuk dalam kelompok karyawan ini adalah orang-orang yang

telah dinyatakan lulus dari masa uji coba sebagai karyawan. Setelah karyawan berada di posisi sebagai staf maka karyawan tersebut akan memiliki peluang untuk mulai membangun karirnya ke jenjang yang lebih tinggi.

- b. Karyawan kontrak; merupakan kelompok karyawan yang direkrut karena kemampuan khusus yang dimilikinya. Pada status ini terdapat jangka waktu/tenggang waktu kerja sama yang mana telah menjadi kesepakatan bagi kedua belah pihak dalam bentuk surat kontrak/surat perjanjian (*letter of agreement*).
- c. *Part-timer* adalah status karyawan yang digunakan dengan pertimbangan tingkat hunian hotel pada satu waktu tertentu. Maksudnya adalah apabila pada saat-saat tertentu tingkat hunian kamar tinggi, maka jumlah tenaga *part-timer* yang digunakan juga banyak.
- d. *Trainee*; merupakan status karyawan dimana seseorang sedang menjalani pelatihan kerja/praktek kerja lapangan (*training*).

### 3. Tugas Departemen *Housekeeping*

Menurut Darsono (1995:1) tugas dari departemen *housekeeping* adalah sebagai berikut:

- a. Menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman, dan aman.
- b. Memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.

- c. Menyiapkan, menata, dan memelihara kamar-kamar.
- d. Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh *outlet* dan ruangan umum (*public area*) di hotel.

## B. KINERJA ROOM ATTENDANT

### 1. Persiapan Pembersihan Kamar

Persiapan atau prosedur pembersihan kamar meliputi hal-hal sebagai berikut: (Darsono, 1995:53)

- a. Menata dan mengisi *room attendant trolley* dengan:
  - 1) Peralatan kebersihan kamar, bahan pembersih, dan obat pembersih.
  - 2) *Linen* untuk merapikan kamar seperti *bedsheet*, *pillow case*, dan *towel* untuk kamar mandi.
  - 3) Perlengkapan tamu (*guest supplies*).
- b. Mempersiapkan alat tulis dan *room attendant report*, untuk menulis dan mencatat keadaan kamar serta penggunaan perlengkapan kamar.
- c. Membawa *master key* yang nantinya digunakan untuk membuka kamar tamu yang akan dibersihkan.
- d. Mengetuk pintu, masuk kamar tamu, dan memeriksa.

Setelah mempersiapkan *linen* dan peralatan pembersihan kamar pada *room attendant trolley*, *room attendant* menempatkan *trolley* di koridor, di depan kamar yang akan dibersihkan. Pencmpatan

*trolley* yang baik agar praktis saat penempatan *linen* kotor, mengambil *linen* yang bersih dan perlengkapan lain.

## 2. Urutan Pembersihan Kamar

Urutan yang dilakukan oleh seorang *room attendant* dalam melakukan pembersihan kamar tamu yaitu: (BPLP Bandung, 1985:7)

- a. Masuk ke kamar tamu.
- b. Mulai membersihkan kamar.
- c. Merapikan dan membuka ventilasi kamar.
- d. Melepas semua *bedsheet*.
- e. Memasang dan merapikan *bedsheet* yang baru.
- f. Membersihkan debu (*dusting*).
- g. Membersihkan kamar mandi.
- h. Melakukan *vacuuming*.
- i. Memeriksa keadaan kamar untuk yang terakhir kalinya.
- j. Menutup pintu dan memastikan kamar dalam keadaan terkunci.
- k. Mencatat status kamar di lembar tugas (*assignment sheet*).
- l. Melakukan pembersihan ke kamar berikutnya.

Setiap *room attendant* wajib mengisi lembar *room attendant report* yang berisi status kamar, jumlah *linen* yang diganti, dan waktu pengerjaan. Sedangkan *floor supervisor* bertugas mengisi *door report* dan *minibar report*.

### C. PENETAPAN JUMLAH ROOM ATTENDANT

#### 1. Penetapan Jumlah *Room Attendant* berdasarkan Tingkat Hunian

Berkaitan dengan kegiatan merencanakan jumlah *room attendant* yang diperlukan untuk membersihkan kamar tamu dalam satu waktu serta pada tingkat hunian kamar tertentu, dapat menggunakan formula dengan terlebih dahulu mengetahui beberapa notasi sebagai berikut: (Sulastiyono, 2001:126)

$N$  = Jumlah kamar yang tersedia untuk dijual;

$T_{ko}$  = Persentase kamar yang terhuni;

$W_{po}$  = Jumlah waktu untuk membersihkan kamar terhuni;

$T_{kv}$  = Persentase kamar kosong;

$W_{pv}$  = Jumlah waktu untuk membersihkan kamar kosong;

$W_{pt}$  = Jumlah waktu produktif;

$JK_{c/o}$  = Jumlah kamar yang *check-out*;

$CD$  = Selisih waktu untuk membersihkan kamar *check-out* dan kamar terhuni.

Setelah mengetahui notasi tersebut di atas, maka dapat digunakan formula sebagai berikut: (Sulastiyono, 2001:127)

$N \times T_{ko} \times W_{po}$	=	$A$
$N \times T_{kv} \times W_{pv}$	=	$B$
$JK_{c/o} \times CD$	=	$C$

Dengan formula tersebut dapat diketahui jumlah waktu yang diperlukan untuk membersihkan kamar, ialah jumlah keseluruhan dari:

$A + B + C$
-------------

Untuk menghitung jumlah *room attendant* yang diperlukan, terlebih dahulu harus dicari waktu produktif (Wpt) yang digunakan oleh *room attendant* untuk membersihkan kamar. Pada umumnya, *room attendant* dalam satu *shift* bekerja selama 8 jam, akan tetapi waktu yang benar-benar dipergunakan oleh *room attendant* untuk membersihkan kamar tidaklah 8 jam, akan tetapi dikurangi dengan waktu istirahat makan selama  $\pm 60$  menit, menyiapkan *trolley* selama  $\pm 30$  menit, dan waktu tidak efektif untuk perjalanan antar kamar sehingga waktu yang benar-benar dipergunakan untuk membersihkan kamar (Wpt) tidak lagi 8 jam, akan tetapi menjadi  $\pm 6,5$  jam saja. Waktu produktif itulah yang digunakan sebagai pembagi jumlah waktu keseluruhan yang diperlukan untuk membersihkan kamar (A+B+C), sehingga akan didapat jumlah *room attendant* yang diperlukan untuk membersihkan seluruh kamar (*occupied, check-out, vacant*) dalam periode waktu tersebut. Akhirnya dapat pula dihitung berapa kamar yang harus dibersihkan oleh setiap *room attendant* dalam satu periode waktu tertentu (*shift*).

## 2. Penetapan Jumlah *Room Attendant* berdasarkan Jumlah Kamar

Menetapkan jumlah *room attendant* berdasarkan banyaknya kamar yang dimiliki oleh suatu hotel, dengan terlebih dahulu menetapkan standar produktivitas kerja dari *room attendant* tersebut. Langkah-langkah untuk menetapkan standar produktivitas adalah sebagai berikut: (Kappa, 1990:26)

- a. Menentukan standar waktu untuk membersihkan satu kamar tamu.
- b. Menentukan waktu total bekerja dalam satu *shift*.

- c. Menentukan waktu efektif yang tersedia dalam satu *shift* untuk membersihkan kamar tamu.
- d. Menentukan standar produktivitas kerja dengan membagi hasil dari langkah ketiga dengan hasil dari langkah pertama.

Setelah mengetahui standar produktivitas kerja dari *room attendant* maka untuk menghitung jumlah keseluruhan *room attendant* yang dibutuhkan oleh suatu hotel dalam satu *shift*, digunakan formula sebagai berikut:

$$\text{Jumlah } \textit{room attendant} = \frac{\text{Jumlah kamar yang dimiliki}}{\text{Standar produktivitas kerja}}$$

### 3. Teknik Alternatif Penjadwalan

Menurut Kappa (1990:74) teknik alternatif penjadwalan tenaga kerja adalah teknik penyusunan jadwal tenaga kerja yang bervariasi dalam satu hari kerja/satu *shift*, meliputi:

- a. Tenaga kerja *part-time* yaitu tenaga kerja termasuk pelajar, ibu-ibu muda, atau para pensiun yang karena alasan tertentu tidak dapat bekerja penuh waktu. Merekrut tenaga kerja *part-time* dapat membuat penjadwalan yang fleksibel, mengurangi biaya tenaga kerja, karena tunjangan dan biaya *overtime* dapat dikurangi.
- b. Jam kerja fleksibel yaitu penjadwalan yang mengijinkan tenaga kerja untuk menentukan waktu bekerja, tetapi dalam jumlah jam kerja permanen setiap hari. Keuntungannya dapat meningkatkan produktivitas moral tenaga kerja dan kepuasan kerja.

- c. Pemadatan jadwal kerja yaitu penjadwalan yang mengurangi jumlah hari kerja selama satu minggu, tetapi tetap dalam jumlah jam kerja yang sama. Keuntungannya dapat meningkatkan tanggung jawab tenaga kerja dan mengurangi absensi tenaga kerja.
- d. Pembagian tugas yaitu penjadwalan dua atau lebih tenaga kerja *part-time* bersama-sama, untuk melakukan tugas dan tanggung jawab suatu pekerjaan penuh waktu. Biasanya para tenaga kerja *part-time* tersebut bekerja dalam waktu yang berbeda, dan diharapkan bekerja melebihi jadwal kerja sehingga pekerjaan lebih cepat diselesaikan.

#### D. JENIS DAN STATUS KAMAR

##### 1. Jenis-Jenis Kamar

Kamar-kamar di hotel mempunyai jenis yang berbeda-beda. Hal ini dimaksudkan agar tamu dapat memilih kamar sesuai dengan kebutuhannya.

Jenis-jenis kamar di hotel adalah sebagai berikut: (Darsono, 1995:37)

- a. *Single studio room* adalah satu kamar dengan satu tempat tidur dan sofa yang berfungsi sebagai tempat tidur tambahan.
- b. *Single room* adalah kamar dengan satu tempat tidur untuk satu orang.
- c. *Twin room* adalah satu kamar dengan dua tempat tidur untuk dua orang.
- d. *Double room* adalah satu kamar yang dilengkapi dengan satu tempat tidur besar untuk dua orang.

- e. *Triple room* adalah satu kamar yang dilengkapi dengan *double bed* untuk 2 orang dan diberi tempat tidur tambahan.
- f. *Twin single use* adalah kamar *twin* yang hanya diisi 1 orang tamu.
- g. *Connecting room* adalah dua kamar yang saling bersebelahan dan dihubungkan dengan pintu (*connecting door*).
- h. *Adjoining room* adalah dua kamar yang saling bersebelahan.
- i. *Suite room* adalah dua kamar atau lebih yang dilengkapi dengan kamar tamu, kamar tidur, dan dapur.
- j. *President suite room* adalah tiga kamar atau lebih yang terdiri dari kamar tidur, kamar tamu, ruang makan, dapur, bar, dan ruang rapat.

## 2. Kode Status Kamar

Dalam penulisan laporan status kamar (*room report*), *floor supervisor* menulis kode-kode agar praktis dan singkat. *Room report* selanjutnya dikirim ke *front office*, sehingga kode-kode status kamar diketahui oleh petugas penerima tamu. Kode-kode kamar adalah sebagai berikut: (Darsono, 1995:38)

- a. *Occupied* (OC) adalah singkatan untuk status kamar yang ditempati oleh tamu. Biasanya dituliskan OC1 yang berarti jumlah tamu yang *check-in* hanya 1 orang, sedangkan OC2 berarti jumlah tamu yang *check-in* berjumlah 2 orang, dan seterusnya.
- b. *Vacant* (V) adalah singkatan untuk status kamar dalam keadaan kosong, rapi, bersih, dan siap disewakan pada tamu.
- c. *Sleep Out* (SO) adalah singkatan untuk status kamar yang sudah disewa tamu, tetapi tamu tidak menempati kamar tersebut.

Mungkin tamu itu ke luar kota tetapi koper dan barang-barang lain tetap di kamar dan sewa kamar tetap diperhitungkan.

- d. *Occupied No Baggage* (NB) adalah status kamar untuk kamar yang disewa tamu tetapi tamu yang menyewa kamar tidak membawa barang ataupun koper ke dalam kamar.
- e. *Don't Disturb* (DND) adalah singkatan untuk status kamar yang disewa tamu dan tamu itu memasang *don't disturb sign* di pegangan pintu. Tanda ini menyatakan bahwa tamu tidak mau diganggu oleh siapa pun.
- f. *Out of Order* (OO) adalah singkatan untuk status kamar yang sedang dalam keadaan rusak sehingga tidak dapat dijual atau disewakan kepada tamu.
- g. *Double Lock* (DL) adalah kode kamar yang disewa tamu dan pintunya dikunci dua kali. Dengan demikian, petugas kamar tidak dapat membuka dan masuk ke kamar tersebut.
- h. *Check Out* (CO) adalah status kamar yang masih kotor karena baru saja ditinggalkan oleh tamu yang berangkat (*check-out*).
- i. *Check In* (CI) adalah singkatan untuk status kamar yang baru saja disewa tamu.
- j. *House Use* (HU) adalah status kamar yang ditempati oleh staf hotel (manajer) karena tugas.

## E. EFISIENSI BIAYA TENAGA KERJA DI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING

Proses penganggaran biaya dimulai dengan perkiraan penjualan kamar. Semakin akurat perkiraan penjualan kamar maka semakin tepat pula penganggaran biaya di departemen *housekeeping*. Biaya-biaya yang menjadi beban departemen *housekeeping* adalah sebagai berikut: (Kappa, 1990:123)

### 1. Biaya Tenaga Kerja

#### a. Gaji dan upah tenaga kerja

Besarnya gaji dan upah tenaga kerja ditentukan oleh jumlah tenaga kerja yang dipekerjakan yaitu *executive housekeeper, assistant executive housekeeper, supervisor, room attendant, public area attendant, laundry attendant, linen attendant*, dan *florist*. Jumlah tenaga kerja yang paling dipengaruhi oleh perkiraan tingkat hunian adalah jumlah *room attendant*.

#### b. Biaya kesejahteraan tenaga kerja

Yang termasuk biaya kesejahteraan tenaga kerja adalah uang makan, pajak gaji, biaya medis dan asuransi, tunjangan pensiun, tunjangan hari raya, dan biaya tanggungan hari libur atau cuti tenaga kerja.

### 2. Biaya Lain-Lain

a. Kontrak pembersihan adalah biaya yang dibayarkan jika pihak hotel mengikat kontrak dengan perusahaan lain dalam jangka waktu tertentu untuk proyek pembersihan yang tidak bisa

dilakukan oleh pihak hotel misalnya: kontrak penyemprotan anti serangga.

- b. *Laundry* dan *dry cleaning* adalah biaya operasional yang digunakan untuk pembelian bahan dan perawatan mesin di bagian *laundry* dan *dry cleaning*.
  - c. *Linen* adalah biaya yang digunakan untuk pembelian dan perbaikan segala macam *linen* yang ada di hotel.
  - d. Peralatan kerja dan *amenities* adalah biaya yang digunakan untuk pembelian *supplies*, *amenities*, dan peralatan.
  - e. Seragam adalah biaya yang digunakan untuk pembelian dan perbaikan seragam bagi seluruh tenaga kerja di hotel.
- / Biaya operasional lain-lain adalah biaya yang dikeluarkan di luar biaya-biaya di atas dan biaya tak terduga.

Menurut T. Hani Handoko (1993:8), sumber usaha dalam pelaksanaan suatu pekerjaan terdiri dari lima unsur, meliputi pikiran, tenaga, waktu, ruang, dan benda. Dilihat dari segi kelima sumber usaha itu, maka cara-cara bekerja efisiensi ialah cara-cara yang sepenuhnya mencapai tujuan kerja dengan menghemat sebanyak mungkin penggunaan pikiran, tenaga, waktu, ruang, dan benda. Secara lebih terperinci dan lebih jelas dapatlah dikatakan bahwa cara bekerja yang efisien adalah:

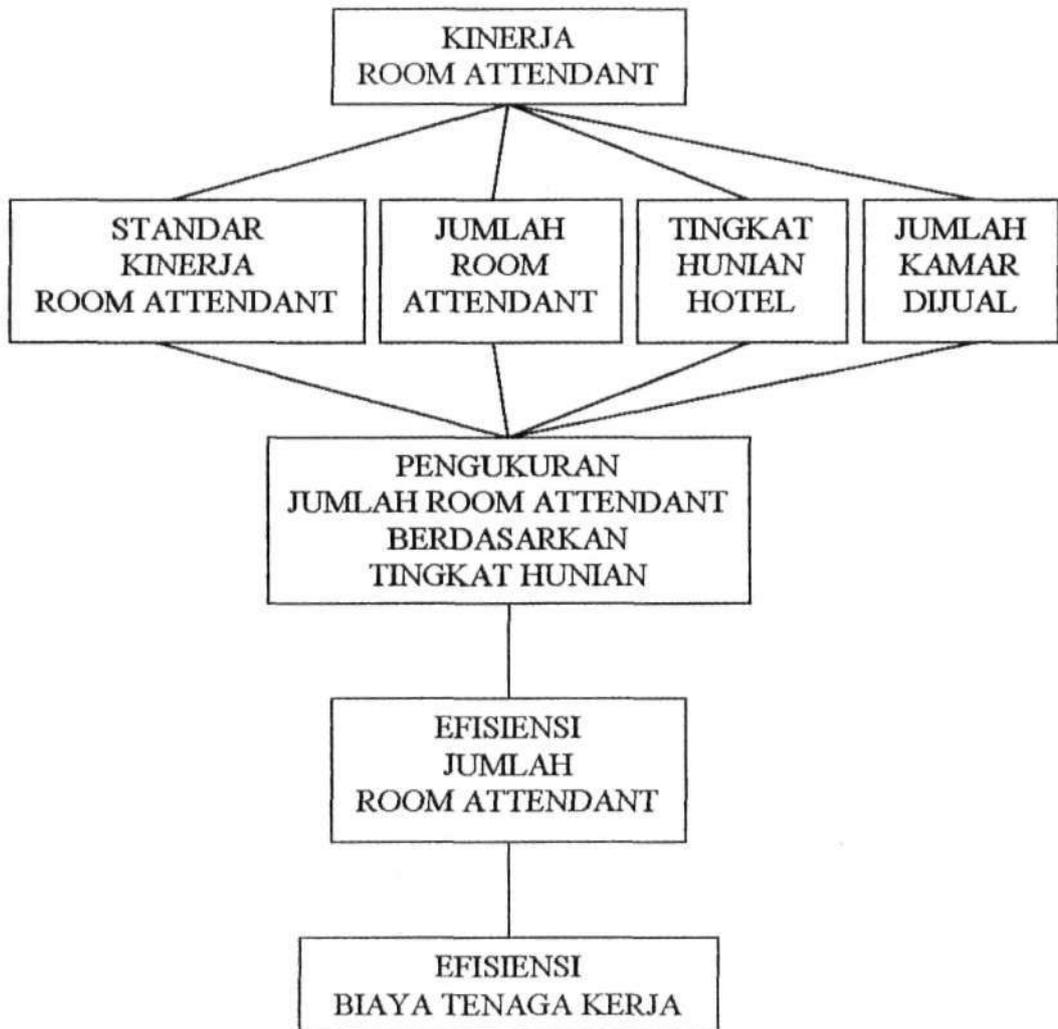
1. Cara bekerja yang sebanyak mungkin menghemat pikiran berarti cara yang paling tidak sulit, tidak menimbulkan ketegangan atau bahkan kepusingan pikiran.

2. Cara bekerja yang sebanyak mungkin menghemat tenaga berarti cara kerja paling tidak berat, tidak menimbulkan kelelahan jasmani.
3. Cara bekerja dengan menghemat sebanyak mungkin waktu berarti cara kerja paling tidak lama, tidak terjadi kelambatan dalam pelaksanaan kerja.
4. Cara bekerja yang sebanyak mungkin menghemat ruang berarti cara kerja paling tidak jauh, tidak terjadi jarak yang panjang dalam pelaksanaan kerja.
5. Cara bekerja yang sebanyak mungkin menghemat benda berarti cara kerja paling tidak boros, tidak berakibat penghamburan biaya untuk membayar benda-benda yang dipergunakan dalam pelaksanaan kerja.

Berdasarkan teori-teori tersebut, efisiensi biaya tenaga kerja dapat diukur dengan:

1. Tercapainya sesuatu hasil kerja tertentu yang diharapkan benar-benar tercapai dengan mempergunakan berbagai unsur biaya tenaga kerja yang paling sedikit.
2. Penghematan sebanyak mungkin jumlah tenaga kerja, dalam hal ini *room attendant*, sehingga tidak mengakibatkan pemborosan biaya tenaga kerja untuk membayar tenaga kerja dalam operasional.

## F. KERANGKA PEMIKIRAN



## G. HIPOTESIS

Melalui penelitian ini diduga jumlah *room attendant* di departemen *honsekeeping* Sofitel Palm Resort dapat diefisienkan dengan perhitungan menggunakan metode penetapan jumlah *room attendant* berdasarkan tingkat hunian. Dari efisiensi jumlah *room attendant* tersebut dapat diukur efisiensi biaya tenaga kerja yang dialokasikan untuk *room attendant*.