

## **Bab II**

### **Landasan Teori**

#### **2.1 Pengertian House Keeping**

House Keeping adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan bagi pengunjungnya. Selain itu, departemen House Keeping bertanggung jawab atas seluruh kebersihan daripada seluruh area yang ada di Singhasari Resort kecuali *kitchen area*,

Dimiyanti dalam Agusnawar (2000: 22), mendefinisikan *House Keeping* adalah sebagai berikut:

*Housekeeping* adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, *restaurant*, *bar*, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat-tempat untuk karyawan, kecuali tempat-tempat yang sudah menjadi tugas dan tanggung jawab *steward* misalnya *kitchen area*, *diswashing area*, dan *garbage area*.

#### *Housekeeping* Tidak Hanya Menjaga Kebersihan

Kebersihan adalah hal terpenting saat tamu memilih hotel untuk pertama kali dan bukti daripada itu tamu akan kembali lagi. Staff *Housekeeping* yang profesional memberikan dampak bagi pemeliharaan biaya dari hotel. Pemeliharaan barang membutuhkan biaya lebih sedikit dan terlihat nyaman untuk waktu yang lama.

#### **Pengertian Manajemen**

Manajemen adalah suatu proses dalam rangka mencapai tujuan dengan bekerja sama melalui orang-orang dan sumber daya organisasi lainnya. Dalam mencapai tujuan tersebut, ada beberapa proses yang dilakukan yaitu :

- Perencanaan : proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi.
- Pengorganisasian : Proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan dapat memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi.
- Pengarahan : proses implementasi agar program dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.
- Pengendalian : proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan, dan diimplementasikan dapat berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi.

## **2.2 Peran dan Fungsi Housekeeping**

### 2.2.1 Peran *Housekeeping*

Peran *Housekeeping* seluruhnya mengarah kepada pemeliharaan dan perawatan dari kebersihan dan sesuai dengan kebijakan hotel. Pimpinan dari departemen *housekeeping* adalah seorang *housekeeper* dimana dia bertanggung jawab untuk administrasi *housekeeping*, perawatan, dan semua yang berkaitan dengan Standar Operasional yang ada di dalam hotel (nyaman, aman, dan bebas dari segala penyakit).

### 2.2.2 Fungsi *Housekeeping*

Dalam suatu sistem kerja di departemen *Housekeeping*, di masing-masing *section* mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda.

*Section-section* tersebut akan dijelaskan dibawah ini:

#### 1. Executive Housekeeper

- Bertanggung jawab atas kebersihan kamar dan area
- *Budget* pengeluaran dan pemakaian yang terjadi di dalam operasional *Housekeeping*

#### 2. Ast. Executive Housekeeper

- Mengambil alih tanggung jawab kerja pada saat Eksekutif Housekeeper di waktu libur.
- Mengawasi setiap kerja staff.
- Mempersiapkan jadwal tugas untuk housekeeping staf dan re-jadwal mereka dalam kasus absenteeism.
- bertanggung jawab kepada dept. head

- memonitoring setiap *general cleaning* yang telah di jadwalkan.

### 3. Order Taker

- Bertanggung jawab dengan administrasi yang ada di Housekeeping Department
- Bertanggung jawab atas Lost And Found yang ditemukan Di area Hotel
- Bertanggung jawab atas permintaan Guest supplies dan Cleaning supplies
- Bertugas merubah status kamar yang telah di berikan oleh Excecutive Housekeeper / Asst EHK / Supervisor
- Bertanggung jawab atas Keluar masuk kunci yang ada di area Kamar ataupun area umum.

### 4. Supervisor Room

- Bertanggung jawab akan kebersihan dan keindahan Kamar tamu
- Memelihara dan merawat fasilitas yang ada di dalam kamar tamu
- Iventory area kamar
- Inspection area kamar dan seluruh area hotel
- Memonitoring seluruh pekerjaan proyek General Cleaning yang telah di programkan
- Membuat Time schedule
- Mempersiapkan EA Dan Vip Room

### 5. Room Attendant

#### **Fungsi dasar**

Melakukan rutinitas dalam layanan pembersihan kamar tamu dibawah pengawasan supervisor

### **Tugas dan tanggung jawab kerja**

- Bertanggung jawab akan kebersihan kamar tamu
- Mempersiapkan Guest Supplies dan linen supplies
- Mempersiapkan kamar EA dan VIP room
- Memelihara dan merawat segala fasilitas kamar
- Melaporkan setiap ada kerusakan di dalam kamar
- Membersihkan tempat tidur
- Membersihkan debu di perabot kamar dan kamar

### 6. Supervisor Publik Area

- Bertanggung jawab akan kebersihan area Lobby dan publik restroom
- Memelihara dan merawat semua fasilitas yang ada di area hotel termasuk restaurant, coffee shop dan convention center
- Inventory area
- Inspection seluruh area hotel
- Memonitoring seluruh pekerjaan projek General Cleaning yang telah di programkan
- Membuat Time schedule

### 7. Public Area Attendant

#### **Fungsi dasar**

Melakukan rutinitas dalam layanan pembersihan area hotel termasuk restaurant dan convencion hall dibawah pengawasan supervisor

## **Tugas dan tanggung jawab kerja**

- Bertanggung jawab akan kebersihan area hotel
- Membersihkan publik rest room
- Membersihkan meeting room
- Memelihara dan merawat segala fasilitas yang ada di area hotel
- Melaporkan setiap ada kerusakan di area hotel

## 8. Supervisor Garden

- Bertanggung jawab akan kebersihan dan keindahan area taman
- Memelihara dan merawat semua tanaman yang ada di seluruh area taman
- Membersihkan kolam ikan
- Inspection semua kegiatan kerja staff garden
- Memonitoring seluruh pekerjaan proyek yang telah di programkan
- Membuat Time schedule
- Mempersiapkan mini garden

## 9. Garden Attendant

### **Fungsi dasar**

Melakukan rutinitas dalam layanan pembersihan, perawatan dan pemeliharaan area taman hotel tamu dibawah pengawasan supervisor

### **Tugas dan tanggung jawab kerja**

- Bertanggung jawab akan kebersihan taman

- Bertanggung jawab akan kebersihan parking area
- Pemupukan dan penyiraman tanaman
- Membuang sampah
- Pemotongan tanaman dan rumput
- Membuat Decorasi
- Membuat rangkain bunga untuk metting, conter Fo dan restaurant

#### 10. Supervisor Laundry

- Bertanggung jawab akan jumlah kebutuhan linen kamar
- Bertanggung jawab atas proses guest laundry
- Menghitung harga cost pengeluaran dan pemakaian operasional di laundry
- Inspection semua kegiatan kerja staff laundry
- Membuat Time schedule

#### 11. Laundry Attendant

##### **Fungsi dasar**

Melakukan rutinitas dalam layanan pemrosesan perawatan dan pemeliharaan Guest laundry dan linen room dan FB linen dibawah pengawasan supervisor

##### **Tugas dan tanggung jawab kerja**

- Bertanggung jawab akan kebersihan linen dan guest landry
- Mengumpulkan dan mengirim linen untuk kebutuhan kamar
- Memelihara dan merawat guest laundry, linen dan uniform laundry
- membuat billing laundry
- Membersihkan dan merawat mesin dan area laundry

## 2.3 Kualifikasi yang Dibutuhkan Oleh Seorang Housekeeping

Di dalam Departemen *Housekeeping*, setiap *room attendant/housekeeping* harus memiliki beberapa kualifikasi yang bisa menjadi syarat agar bisa bekerja di Singhasari Resort, yaitu:

### 1. Lulusan SMA/SMK

Semua orang bisa bekerja sebagai *housekeeping* di Singhasari Resort asalkan memiliki ijazah SMA ataupun SMK dan setidaknya memiliki atau 50 % mengerti tentang *housekeeping* (mengerti tentang *housekeeping*)

### 2. Cepat

Cepat yang dimaksud adalah seorang roomboy bisa bekerja sesuai dengan waktu yang dibutuhkan oleh departemen housekeeping

### 3. Jujur

Jujur dalam hal ini tidak hanya bertanggung jawab dalam pekerjaan, tetapi juga dituntut dalam bersikap.

### 4. Disiplin Kerja

Mampu bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan mampu menyelesaikan tugas dengan baik dan rapi yang diberikan dari supervisor, Executive Housekeeper ataupun dari manager hotel.

### 5. Trampil

Trampil yang dimaksud adalah mampu bekerja sesuai area tugasnya dalam segala keadaan dan mampu melebihi standard yang ada.

## 6. Inisiatif

Bekerja sesuai dengan area tugasnya tanpa menunggu perintah dari atasan.

### **2.4 Pengertian Kualitas Jasa Pelayanan Hotel**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono,2001)

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

### **2.5 Hubungan Peran *Housekeeping* Dalam Meningkatkan Kualitas Hotel**

Peranan departemen *housekeeping* dalam suatu hotel tidak hanya mempersiapkan kamar-kamar tamu, namun secara keseluruhan bertanggung jawab atas kebersihan dan merawat semua fasilitas hotel.

Dengan adanya peran tersebut, seorang karyawan *housekeeping* dituntut untuk memberikan pelayanan secara maksimal sehingga apa yang menjadi sasaran untuk meningkatkan penjualan di hotel tersebut dapat dilakukan secara maksimal dengan secara profesional.

Sasaran *housekeeping* untuk meningkatkan penjualan tersebut antara lain:

#### 1. Kebersihan

Kebersihan di suatu hotel sangat menentukan, bila kebersihan terjaga dengan baik maka tamu akan merasa nyaman dan tenang karena sanitasi dan hygiene yang terjamin. Bahkan banyak tamu yang menentukan pilihan suatu hotel karena kebersihan hotel tersebut.

#### 2. Kerapian

Kerapian mencakup pengaturan tata letak suatu ruangan dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi membuat ruangan tersebut lebih menarik.

#### 3. Kelengkapan

Mengantisipasi keperluan tamu selama mereka menginap dengan melengkapi semua kelengkapan kamar sesuai dengan standardnya, sehingga pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal dan berkunjung kembali ke hotel.

#### 4. Kenyamanan

Kenyamanan yang dimaksud adalah tamu hotel yang menginap di hotel tersebut merasa seperti tinggal di rumah sendiri. Rasa nyaman ini bisa tercipta selama privasi dan keamanan tamu hotel terjamin, kemudian fasilitas yang ada di hotel tersebut lengkap dan memadai. Selain itu sikap ramah atau *friendly* dari pegawai hotel tersebut juga salah satu faktor tamu hotel merasa nyaman tinggal di hotel tersebut.

Dari ke-4 (empat) elemen tersebut maka peranan *housekeeping* sangatlah menentukan dalam penjualan jasa dalam hotel