

Peranan houseman dalam penataan dan pembersihan area umum di asmila boutique hotel

Rachmat Astiana¹, Murdomo B²

^{1,2}Akademi Pariwisata Nasional Indonesia

¹rachmat.astiana@gmail.com, ²murdomo.b@gmail.com

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima DDMMYY

Disetujui DDMMYY

Diterbitkan DDMMYY

Kata kunci:

Houseman, Penataan,
Pembersihan

ABSTRAK

Housekeeping Departement merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya sebab Housekeeping Departement adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh areal hotel, baik diluar hotel maupun di dalam hotel , ruangan- ruangan, restaurant, office, dan toilet. Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh Peranan Houseman Dalam Penataan Dan Pembersihan Area Umum Di Asmila Boutique Hotel. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jenis pendekatan analisis deskriptif dengan penelitian explanatory research. lokasi di Hotel Holiday Inn Hotel Pasteur Bandung. Waktu pengambilan data penelitian dilaksanakan pada bulan November-Desember 2019. Dalam penelitian ini jumlah sampe sebanyak 100 orang. hasil penelitian didapatkan Peranan Houseman Section Menangani pembersihan dan penataan area umum (Public Area), dengan bersikap berpengetahuan dan berketerampilan agar dapat melaksanakan tugas-tugas dengan baik dan memperlihatkan suatu citra yang baik di mata tamu merasa puas sesuai dengan Prosedure kerja. Dengan demikian diperlukannya adanya Perlu adanya training kembali atau refresh terhadap para karyawan agar selalu melakukan pekerjaan sesuai dengan standar operasional yang ada di bagian housekeeping.

ABSTRACT

The Housekeeping Department is a very important part because the Housekeeping Department is the part that is tasked and responsible for maintaining cleanliness, neatness, beauty and comfort throughout the hotel area, both outside the hotel and inside the hotel, rooms, restaurants, offices and toilet. This research aims to determine the influence of the houseman's role in arranging and cleaning public areas at the Asmila Boutique Hotel. The research method uses quantitative methods with a descriptive analysis approach with explanatory research. location at the Holiday Inn Hotel Pasteur Bandung. The research data collection time was carried out in November-December 2019. In this study the number was up to 100 people. The research results showed that the role of the Houseman Section is to handle the cleaning and arrangement of public areas, by being knowledgeable and skilled so that they can carry out tasks well and show a good image in the eyes of guests who feel satisfied in accordance with work procedures. Thus, it is necessary to retrain or refresh employees so that they always carry out their work in accordance with operational standards in the housekeeping department.

Keywords :

Houseman, Organizing,
Cleaning



©2019 Penulis. Diterbitkan oleh Pascasarjana, STIE Bangkinang. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY ND ([Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).)

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Selanjutnya, sebagai sektor

yang kompleks, pariwisata juga merealisasi industri-industri klasik seperti industri kerajinan tangan dan cinderamata, penginapan dan transportasi. Prof. Salah Wahab dalam Oka A.Yoeti (1996:116).

Pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar

yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu Negara itu sendiri/ diluar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana ia memperoleh pekerjaan tetap. Prof.K. Krapf dan Prof. Hunziker dalam Oka A.Yoeti (1996:112)

Housekeeping Departement merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya sebab *Housekeeping Departement* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh areal hotel, baik diluar hotel maupun di dalam hotel , ruangan- ruangan, *restaurant, office, derta toilet.*

Penataan dan pembersihan seluruh area umum yang ada di hotel harus di perhatikan mengingat area tersebut sering digunakan atau dilalui oleh para tamu atau karyawan hotel dan seluruh area tersebut harus terjaga kebersihan dan kerapiannya.

Public Area Section mempunyai tugas pokok menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di dalam hotel maupun di luar hotel. Adapun seksi yang bertanggung jawab penuh terhadap area umum yang ada di seluruh area hotel adalah Houseman Section, dimana tugas dan tanggung jawabnya terhadap pembersihan serta penataan *Lobby Area, Toilet, Corridor, Restaurant, serta tempat Meeting.*

Area hotel yang bersih, nyaman, menarik, tenang dan aman merupakan tujuan utama hotel yang harus diberikan kepada tamu, untuk meningkatkan kualitas kerja houseman harus mengetahui SOP (*Standart Operasional Procedure*) yang menjadi

standart dalam membersihkan seluruh area umum yang ada di hotel.

Oleh karna itu penulis tertarik untuk membahas dan meneliti Houseman Section yang ada di Asmila Boutique Hotel baik itu area hotel kerjanya, prosedur kerja dan permasalahan yang muncul dan bagaimana mengatasinya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk diketahuinya pengaruh Peranan Houseman Dalam Penataan Dan Pembersihan Area Umum Di Asmila Boutique Hotel.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif observasional. Lokasi yang dipilih dalam melakukan penelitian ini adalah di Asmila Boutique Hotel. Waktu pengambilan data penelitian dilaksanakan pada bulan November-Desember 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pekerja houseman di Asmila Boutique Hotel. Dengan sampel adalah total populasi sejumlah 30 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan menggunakan wawancara mendalam kepada houseman. Analisa data dalam penelitian ini bersifat univariat untuk melihat gambaran peranan houseman dalam penataan dan pembersihan area umum di Asmila Boutique Hotel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan antar departemen

1. Hubungan Housekeeping Departement & HRD
 - 1) Bertanggungjawab atas pengangkatan dan pemberhentian karyawan *Housekeeping*
 - 2) Menjalin hubungann kerjasama dengan pihak luar terutama

- sekolah/akademi pariwisata untuk traning di bagian *Housekeeping*
- 3) Menyeleksi dalam pengangkatan karyawan baru yang berkompeten di bagian *Housekeeping*
 - 4) Mengurus, mengatur dan menyelenggarakan pendidikan serta pelatihan terhadap karyawan *Housekeeping*
2. Hubungan *Housekeeping* Departement & Marketing
 - 1) Memberitahukan *Housekeeping* jika akan ada confrence, weeding dan lain-lain
 - 2) Memberitahukan jika ada perubahan tanggal, peserta, tempat dalam acara di function room
 - 3) Meminta bantuan *Housekeeping* untuk memasang spanduk dan dekorasi ruangan
 - 4) Meminta bantuan *Housekeeping* utk menyebarkan flayer ke kamar jika ada pertunjukan, pameran dan lain – lain
 3. Hubungan *Housekeeping* Departement & Accounting
 - 1) Laporan keuangan seperti pembuatan summary
 - 2) Laporan terhadap semua minuman yang di konsumsi oleh tamu terhadap mini bar yang telah tersedia di kamar
 - 3) Laporan untuk barang-barang kebutuhan pemenuhan jumlah anggaran yang di butuhkan *Housekeeping* Departement
 - 4) Pemberian infoormasi terhadap pembelian kebutuhan luar purchasing seperti orderan bunga atau pembelian bunga.
 4. Hubungan *Housekeeping* Departement & Engineering
 - 1) Melaporkan kerusakan-kerusakan yang terjadi di lingkungan kerja *Housekeeping* Department, seperti kerusakan alat-alat kerja : mesin-mesin, lampu, AC,TV,telephone dan lain-lain
 - 2) Membuat dan mengirim W.O (Work Order) kepada engineering department untuk perbaikan kerusakan atau pembuat sarana kerja yang di perlukan *Housekeeping*
 - 3) Membuat Work Order untuk pengecetan ulang(repaiting), baik di dalam kamar tamu maupun di tempat-tempat lain
 - 4) Meminta bantuan engineering untuk pemasangan perlengkapan- perlengkapan yang menggunakan tenaga listrik
 5. Hubungan *Housekeeping* Departement & F&B
 - 1) Memberikan informasi untuk pelayanan khusus mengenai makanan dan minuman dikamar dan ruangan hotel , maupun di restaurant.
 - 2) Pemberian informasi untuk menyiapkan keperluan kamar seperti air es dan lainnya
 6. Hubungan *Housekeeping* Departement & Purchasing
 - 1) Purchasing membelikan peralatan- peralatan untu *Housekeeping* seperti alat pembersih , obat pembersih , guest supplies , dan linen – linen
 - 2) *Housekeeping* membantu inventori peralatan yang kurang dan menginformasikan kepada purchasing agar bisa di belikan

7. Hubungan Housekeeping Departement & Scurity
 - 1) Melakukan tugas pengamanan seluruh area HK
 - 2) Memantau keluar masuknya tamu
 - 3) Menangani barang-barang yg hilang baik barang tamu maupun hotel yg hilang di area hotel
 - 4) Mengawasi karyawan HK pd saat masuk kerja
 - 5) Melakukan body checking bagi karyawan yg pulang setelah selesai bertugas

Hubungan kerja antar section di Housekeeping Departement Kerjasama Housekeeper

1. Hubungan *Housekeeper* dengan *Housekeeping Supervisor*
 - 1) Memberikan briefing pagi dan pengarahan terhadap supervisor
 - 2) Mengawasi dan mengatasi masalah yang timbul di housekeeping
 - 3) Melakukan house-rules serta peraturan-peraturan lain terhadap staffnya
 - 4) Menginformasikan mengenai tamu-tamu khusus yang harus mendapatkan pelayanan khusus
 - 5) Menginformasi mengenai persiapan-persiapan yang harus dilakukan di dalam melayani tamu
2. Hubungan *Housekeeper* dengan *Room Boy*
 - 1) Memberikan pengawasan terhadap kerja room boy
 - 2) Menginformasikan apabila ada tamu-tamu khusus
 - 3) Memberi tahu cara-cara menghadapi tamu
 - 4) Mengadakan hubungan kerjasama yang baik dengan bawahan

3. Hubungan *Housekeeper* dengan *Order Taker*
 - 1) Menginformasikan kembali apabila ada event – event yang harus disediakan kelengkapannya seperti :
pengadaan bunga
 - 2) Memberi tugas lainnya
4. Hubungan *Housekeeper* dengan *Houseman/Public Area*
 - 1) Mengkordinir kerja *Houseman*
 - 2) Memeriksa dan mengawasi hasil kerja *Houseman*

Kerjasama supervisor

1. *Supervisor* dengan *Housekeeper*
 - 1) Melaporkan keadaan kamar,kamar-kamar yang O.O serta melaporkan hasil pengecekan/pengawasan
 - 2) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh *Housekeeper*
2. *Supervisor* dengan *Room Boy*
 - 1) Memberikan pengawasan dan pengecekan terhadap kamar-kamar yang sudah dikerjakan oleh *Room Boy*
 - 2) Menginformasikan kamar-kamar yang segera harus dipersiapkan
 - 3) dan memberikan pembagian section
3. *Supervisor* dengan *Order Taker*

Menyerahkan summary pencucian tiap hari untuk dihitung oleh bagian order taker , menanyakan apabila ada laundryan di *Housekeeping Office*.
4. *Supervisor* dengan *Public Area/Houseman*
5. Mengkordinir pekerjaan yang dilakukan oleh *Houseman*

Kerjasama Room Boy

1. *Room Boy* dengan *Order Taker*

Menginformasikan terhadap kerusakan-kerusakan yang ada di kamar,memberikan informasi-

informasi mengenai posisi, lokasi, tempat bekerja, menginformasikan mengenai mini bar yang di consum oleh tamu, melaporkan apabila ada lost & found yang ditemukan dan menginformasikan apabila membutuhkan *vase flower*

2. *Room Boy* dengan *Houseman/Public Area*
Menginformasikan apabila ada *guest laundr*

Kerjasama Order Taker

1. *Order Taker* dengan *Housekeeper*
 - 1) Menyerahkan Hasil inventory
 - 2) Menginformasikan apabila ada informasi – informasi khusus yang diberikan oleh pihak management
 - 3) Meminta persetujuan apabila melakukan requisition
 - 4) Melaporkan barang-barang / alat-alat yang rusak
2. *Order Taker* dengan *Supervisor*
 - 1) Membuat H.K report dan Supervisor check list untuk Supervisor
 - 2) Melaporkan tambahan-tambahan EA yang diberikan oleh F.O
 - 3) Menanyakan kamar-kamar Ready
3. *Order Taker* dengan *Room Boy*
 - 1) Menginformasikan apabila ada kamar-kamar yang C.O.
 - 2) Menginformasikan apabila ada permintaan-permintaan dari tamu kepada *Room boy* yang bersangkutan
 - 3) Menginformasikan tambahan blockiran yang harus dikerjakan oleh *Room boy* serta menginformasikan apabila ada *guest laundry* yang harus diambil di kamar.
4. *Order Taker* dengan *Houseman/Public Area*

- 1) Menginformasikan terhadap pemeliharaan *vase flower* yang dibuat oleh *Order Taker*
- 2) Menyiapkan *vase flower* yang harus dipersiapkan untuk ruang meeting

Kerjasama Houseman/Public Area

1. *Public area* dengan *Housekeeper*
 - 1) Melaporkan apabila ada kerusakan alat-alat
 - 2) Bertanggung jawab atas tugas-tugas yang diberikan oleh Housekeeper
2. *Public Area* dengan *Supervisor*
 - 1) Melaksanakan project-project area yang diberikan oleh Supervisor
 - 2) Membantu Supervisor dalam inventory alat-alat yang ada di *Public Area*
3. *Public Area* dengan *Order Taker*
Pemesanan terhadap *vase flower* untuk ruang meeting
4. *Public Area* dengan *Room Boy*
 - 1) Membantu *Room Boy* men set up Trolley
 - 2) Membantu Membersihkan *Office Housekeeping*

Pembahasan

Peranan Houseman

Peranan *Houseman Section* antara lain sebagai berikut :

1. Menangani pembersihan dan penataan area umum (*Public Area*), dengan bersikap berpengetahuan dan berketerampilan agar dapat melaksanakan tugas-tugas dengan baik
2. Memperlihatkan suatu citra yang baik di mata tamu merasa puas sesuai dengan Prosedure kerja

Teknik dan Prosedur Houseman Section yang ada di hotel Asmila Boutique Hotel

Seorang *houseman* harus mengikuti langkah – langkah berikut ini saat melakukan proses pembersihan :

1. Identifikasikan dan tentukan daerah yang perlu dibersihkan dan dikerjakan
 2. Informasikan pada bagian yang bertanggung jawab bila pembersihan di harapkan untuk segera di kerjakan
 3. Kumpulkan dan periksa bahan, peralatan, perlengkapan pembersih
 4. Siapkan alat dan bahan pembersih sesuai keadaan objek yang akan dibersihkan
 5. Lakukan pekerjaan dengan prinsip searah jarum jam jika objek di ruangan
 6. Bekerjalah dengan menggunakan prinsip kesehatan dan keselamatan kerja.
 7. Menggunakan bahan pembersih yang lunak sebelum menggunakan bahan pembersih yang keras/kuat (sesuai dengan tingkat pengotorannya)
 8. Pasang rambu – rambu (*wet caution*) jika sedang membersihkan daerah umum untuk menghindari resiko bahaya terpeleset akibat lantai basah atau kejatuhan air karena *over head cleaning*
 9. Selalu memeriksa kembali area/lokasi yang dibersihkan sebelum meninggalkan area
 10. Mengembalikan alat – alat pembersih dan *chemical* ke dalam gudang
- 3) Mengecek kebersihan dan keindahan di area hotel
 - 4) Merencanakan dan membuat schedule untuk *general cleaning*
 - 5) Mengecek penggunaan *housekeeping equipment, cleaning supplies* dan lainnya
 - 6) Melaporkan langsung ke atasan apabila ada kerusakan serta kehilangan
 - 7) Merubah susunan tanaman yang tidak sesuai
 - 8) Mendidik dan melatih pegawai atau trainee baru apabila ada

2. Houseman attendant

- 1) Melakukan *handing over* dengan shift morning, evening, night cleaner pada saat menyelesaikan tugas
- 2) Memberikan *standing ashtray* di area lobby dan area umum lainnya
- 3) Melakukan *dusting* di tangga, *furniture, public area*
- 4) Membersihkan, sampah, lantai dengan sweeping dan mopping, kaca dan jendela di lobby, toilet dan area lainnya.
- 5) Membersihkan restoran setelah makan pagi, siang dan malam
- 6) Membersihkan *back office*, setelah *office hour* dan *employeeed room, corridor, dan locker*
- 7) Membantu membuang seluruh sampah yang ada di *station*
- 8) Menjaga kondisi meeting room agar tetap dalam keadaan rapi dan bersih
- 9) Mengikuti *berifieng* setiap hari

3. Gardener

- 1) Mengelola tanah
- 2) Memupuk
- 3) Merawat tanaman dan menyiraminya setiap pagi hari
- 4) Mengatur penempatan dan pemeliharaan tanaman

4. Trainer

Job Description Houseman

1. Houseman supervisor

- 1) Membuat schedule untuk *houseman*
- 2) Memimpin, melatih, mengawasi dan mengecek hasil pekerjaan *houseman, gardener* dan *swimming pool attendant*

Bertugas untuk membantu para senior khususnya *houseman* dalam pelaksanaan tugas sehari – hari terutama pada saat membersihkan area – area yang telah di tentukan seperti : *lobby, corridor, toilet, meeting room*, dan restoran.

Persiapan houseman section sebelum melaksanakan tugas dan tanggung jawab

1. Areal umum Hotel Asmila Boutique Hotel
 - 1) Lobby
 - 2) Corridor
 - 3) Restaurant
 - 4) Toilet
 - 5) Meeting room

Sebelum melaksanakan kegiatan / memulai bekerja hendaknya petugas Houseman terlebih dahulu menyiapkan peralatan serta chemical- chemical yang sesuai dengan fungsi dan penggunaannya , berikut ini macam – macam chemical serta peralatan- peralatan yang digunakan oleh *Houseman section* di Asmila Boutique Hotel:

Chemical :

1. Air Freshner merupakan obat pengharum ruangan.
2. Bolt MPC (Multi Purpose Cleanear) merupakan obat serba guna yang dapat dipakai untuk membersihkan semua perlengkapan : meja , kursi , kaca , dan untuk pembersih kamar mandi.
3. Glass cleneer obat ini digunakan untuk pembersih kaca dan berwarna biru.
4. Cream poliz untuk membersihkan staninless.
5. Furniture polish digunakan untuk membersihkan prabotan yang bersal dari kayu.

6. Detergent atau sabun bubuk digunakan untuk pembersihan kotoran pada permukaan berbahan kain.
7. Liquid hand soap merupakan sabun pencuci tangan yang tidak menimbulkan endapan pada wastafel/washbasin.
8. Bathklin merupakan obat untuk membersihkan toilet bowl.
9. Floor cleneer untuk membersihkan lantai.
10. Cong R-dust untuk membersihkan lantai marmer

Alat-alat pembersih manual :

1. *Broom* (sapu) digunakan untuk menyapu debu atau sampah pada permukaan- permukaan lantai dan pada anak tangga.
2. *Dust Pan* (serok bertangkai) digunakan untuk mengumpulkan sisa-sisa dari kotoran yang telah di sapu
3. *Head mop* dan *Stick mop* (alat pengepel lantai) terdiri dari gagang ,jepitan kain pel dan untaian sumbu pel.mop dipakai untuk mengepel dari sudut bagian dalam kearah pintu.ada beberapa macam mop diantaranya adalah wet mop , yaitu kain dalam keadaan kering , dipakai untuk menggelap permukaan lantai yang kerap kali dilewati tamu
4. Ember untuk membawa air atau bahan – bahan pembersih lainnya.
5. *Glass wiper / squeeze* (alat pembersih kaca) ,wipe terbuat dari karet yang pipih,dijepit oleh plat pendek dan gagangnya ada yang pendek dan panjang , digunakan untuk menarik air yang ada di kaca dan lantai
6. *Bottle sprayer* dipakai untuk menaruh chemical

7. *Scot bright/ sponge* (karet busa) dipakai untuk mengosok –gosok kaca dan lainnya
8. *Dust cloth* (serbet/kain) berfungsi untuk melakukan teknik *dusting* dengan syarat kebersihan dan kelembapan selalu terjaga
9. *Hand brush* (sikat tangan) untuk membersihkan dinding atau lantai kamar mandi
10. *Toilet bowl brush* sikat pembersih jamban
11. *Waste basket / garbage bag* yang berfungsi untuk menaruh sampah

Alat-alat pembersih Machine

1. *Vaccum Clenear* (alat penghisap debu) yaitu untuk menghisap debu dan kotoran – kotoran kecil pada lantai dan karpet.
2. *Blower* yaitu alat yang digunakan untuk mengeringkan karpet yang baru selesai di cuci.
3. *Buffing machine* digunakan untuk mengkilapkan/menghaluskan lantai.
4. *Shampoing carpet machine* digunakan untuk mencuci karpet
5. *Polishing machine* digunakan untuk mengcrystalisasi lantai yang terbuat dari marmer.

Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab Houseman Section

1. Melakukan *handing over* dengan shift morning, evening, night cleaner pada saat menyelesaikan tugas.
2. Memberikan *standing ashtray* di area lobby dan area umum lainnya.
3. Melakukan *dusting* di tangga, *furniture, public area*.
4. Membersihkan, sampah, lantai dengan *sweeping* dan *mopping*, kaca dan jendela di lobby, toilet dan area lainnya.
5. Membersihkan restoran setelah makan pagi, siang dan malam.

6. Membersihkan *back office*, setelah *office hour* dan *employeeed room, corridor*, dan *locker*.
7. Membantu membuang seluruh sampah yang ada di *station*.
8. Menjaga kondisi meeting room agar tetap dalam keadaan rapi dan bersih.
9. Mengikuti *berifieng* setiap hari.

Penataan dan pembersihan sangat penting diperhatikan oleh pihak hotel khususnya section yang menangani atau yang bertanggung jawab akan hal ini adalah Housekeeping departement , dimana departement ini bertugas dan bertanggung jawab akan kebersihan , merawat , mengatur serta menjaga seluruh areal hotel dikatakan rapi dan nyaman apabila hotel tersebut bagus dalam segi pengaturan atau penataan interior yang sesuai atau serasi serta pemeliharaan dan kebersihannya.

Semua itu kita bisa lihat pada Asmila Boutique Hotel, khususnya lobby area sebagai pintu utama hotel menjadi image , sehingga harus ditata dengan indah dan serasi. dimana penempatan suatu benda atau inventarisnya sesuai dengan keadaan ruangnya, disamping itu juga warna ruangan yang tidak terlalu mencolok yang memberikan rasa sejuk, sehingga terlihat keserasian dan keseimbangan baik dari warna serta penataan bendanya.

Dengan area tugas yang luas terkadang ada pekerjaan yang diperlukan untuk dibersihkan dan ini menjadi beban atau tambahan bagi petugas Houseman yang bekerja pada shift kedua (evening shift). Dimana pada saat morning shift pihak hotel hanya mengandalkan satu orang petugas Houseman , oleh karna itu petugas Houseman tersebut harus pandai - pandai bagaimana cara mengerjakan semua area tersebut dengan tepat waktu dan tanpa ada yang

terlupakan , sehingga semua area dapat dibersihkan tetapi , area yang sangat vital atau yang butuh perhatian khusus adalah lobby area karena area ini adalah tempat keluar masuknya tamu dan tempat para tamu menerima tamunnya dari luar hotel, sehingga area lobby ini harus tetap dalam keadaan bersih dan rapi.

Oleh karna itu dengan mengandalkan satu orang saja akan banyak menimbulkan permasalahan dilihat dari banyaknya area kerja dari Houseman , sehingga ada saja area yang terlupakan untuk di bersihkan sedangkan seluruh area umum tersebut sangat besar pengaruhnya , seperti pada saat tamu akan masuk toilet baik itu restaurant maupun toilet di Lobby banyak di antara mereka menemukan wash basin dalam keadaan basah serta lantai yang becek dan kotoran yang berserakan sehingga mengakibatkan tamu tersebut akan kecewa dan merasa tidak nyaman menggunakan toilet/wash basin tersebut , serta ditemukannya coridor- corridor yang masih dalam keadaan kotor dan berdebu.

Tidak menutup kemungkinan tamu- tamu yang menginap tersebut akan complaint akan hal tersebut , mengingat mereka datang dan tinggal di hotel untuk mendapatkan pelayanan serta kenyamanan dengan suasana serta lingkungan hotel yang bersih dan rapi. Sehingga petugas Houseman sangat membutuhkan bantuan tenaga tambahan atau tenaga bantuan yaitu dengan cara meminta kepada pihak manajemen hotel untuk pengadaan training untuk menambah petugas houseman khususnya , dimana para training tersebut bekerja atau membantu petugas houseman dalam jangka waktu yang telah disampaikan.

Dengan adanya training , petugas Houseman sangat terbantu oleh mereka, karena petugas tersebut tidak lagi

meninggalkan atau melupakan satu area pun sehingga pada saat tiba waktu Houseman evening shift masuk, tidak ada lagi area maupun tugas tambahan bagi petugas evening shift. Tetapi bila tidak ada training maka hal tersebut akan terjadi kembali mengingat mereka hanya membantu/bekerja untuk sementara waktu , oleh karena itu hendaknya pihak manajemen hotel segera mengambil tindakan dengan cara perekrutan atau penambahan karyawan khususnya di Houseman pada morning shift , sehingga hal- hal tersebut diatas tidak akan terjadi dengan pembagian kerja sebagai berikut :

1. Petugas Houseman pertama khusus bertugas dan bertanggung jawab menjaga kebersihan dan kerapian lobby dimana di lobby terdapat berbagai macam perlengkapan seperti vas , meja, rak dan lain sebagainya dan restaurant untuk penataan kursi, meja serta pada waktu launch untuk menjaga agar tetap rapi dan bersih
2. Petugas Houseman kedua bertugas dan bertanggung jawab menjaga kebersihan dan kerapian pada area umum lainnya seperti corridor terdapat tangga dan penataan tempat meeting atau ballroom dimana di dalamnya yang akan di tata seperti kursi, meja dan letak strategis untuk panggung agar dapat sesuai dengan apa yang diinginkan pemesan
3. Petugas Houseman ketiga bertugas untuk membersihkan atau mengecek kembali pekerjaan seperti kontrol toilet dan *vacum* di area *lobby* yang belum terselesaikan, serta menunggu request tamu

KESIMPULAN

1. Departement *Housekeeping* khususnya bagian *Houseman*

bertugas untuk penataan dan kebersihan di area umum hotel atau bisa disebut juga bagian - bagian yang paling sering dilewati tamu dan fasilitasnya seperti *lobby* di lobby banyak terdapat barang – barang yang harus di bersikan contohnya saja : meja, kursi, rak, vas, dan bingkai. Selain itu tugas penataan juga dilakukan pada saat ada acara di ballroom untuk mentata kursi, meja serta panggung agar para tamu terkesan.

2. Sering terjadi komplin adanya wash basin yang ada di toilet menjadi basah dan lantai toilet yang licin
3. Kurangnya kesadaran karyawan khususnya *houseman* dalam menerapkan (SOP) yang berlaku di Asmila Boutique Hotel

DAFTAR PUSTAKA

Darsono Agustinus, 1992. Kantor Depan Hotel (Front Office). Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia

Happy Marpaung, 2002. Pengetahuan Kepariwisataaan Edisi Revisi. Bandung: ALFABETA

Poerwardarminta W.J.S., 1996, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta: PN Balai Pustaka

Rumekso, 2001, Housekeeping Hotel, Manajemen Penyelenggara Yogyakarta: Andi

Sulistiyono Agus, 1999. Hotel , Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Bandung: ALFABETA

Shadily Hasan dan Jhon M . Echlos , 1999, Kamus Indonesia-Inggris. Jakarta: PT Gramedia , Jakarta

Shadily Hasan dan Jhon M. Echlos, 1999. Kamus Inggris–Indonesia. Jakarta: PT Gramedia Jakarta.

Yayuk Sri Perwani, 1999. Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make Up Room. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama