

---

## Peran Housekeeping Dalam Operasional Hotel

Oleh

I Made Murdana<sup>1</sup>

Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram, Indonesia

Email: [murdana@gmail.com](mailto:murdana@gmail.com)

### Abstrak

The changing dynamics of the hospitality industry are currently growing significantly, along with tourist demand. The scope, responsibility, and the central role of each department is very important in the hotel, due to achieve the Company's success target for the products offered. Cleanliness, tidiness, comfort, and beauty of hotels are crucial and mandatory things to standardize. The housekeeping department plays a majority of hotel role as a knowledge and understanding. This research aims to explain the significant role of hotel housekeeping in hotel operations. This research adopted a qualitative approach. Data was obtained from literature reviews, structured interviews with several housekeeper leaders, and empirical studies. Purposive sampling has been chosen to determine the number of samples that represent the population. In this research, role theory is the main basis for studying the problem. Our analysis confirms that the dominant role of hotel housekeeping has an impact on 6 main role components and consists of 19 specific role indicators that can be directly operationalized in practice in the field.

**Keyword: The Role, Hotel Operational, Hotel Housekeeping.**

### PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan industri yang yang berkembang sangat pesat dalam dasa warsa belakangan ini. Industri pariwisata banyak diyakini oleh semua aspek kehidupan sebagai sekumpulan industri komersial yang multirelation dalam menangani proses perpindahan orang dari dan menuju daerah tujuan wisata [1]–[3], [4, p. 40]. Industri pariwisata juga dikenal dengan industri hijau (non-fosil industry), yang sangat mendukung lingkungan sebagai daya tarik wisata untuk menarik wisatawan [5], [6]. Sehingga industri pariwisata menjadi pemicu bertumbuhnya industri-industri hospitality di setiap destinasi wisata.

Salah satu industri yang sangat marak perkembangannya dalam destinasi wisata adalah industri akomodasi. Industri ini menyediakan fasilitas penginapan, makan, minum, dan fasilitas lain yang berhubungan dengan tinggalnya wisatawan dalam industri tersebut. Perilaku wisatawan selama menginap di industri akomodasi, berusaha dimanjakan dan dipenuhi hampir semua permintaannya. Hal ini dilakukan dan telah diantisipasi sejak

awal tentang bagaimana behavior konsumen dalam keputusan pembeliannya [7, p. 27] melalui berbagai media dan berbagai tujuan [8, p. 6] sesuai dengan segmen pasar dan produk yang ditawarkan.

Antisipasi pelayanan yang paling signifikan dalam layanan akomodasi adalah layanan kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanannya [9], [10], karena akan berpengaruh terhadap demand wisatawan. Namun secara umum merupakan tanggung jawab semua team dalam industri akomodasi untuk mempertahankan dan menstandarisasikannya. Ini menegaskan bahwa pentingnya ruanglingkup dan tanggungjawab masing masing departemen yang ada dalam hotel [4], [9].

Peran housekeeping dalam menjamin kebersihan, keindahan, kerapian dan kenyamanan keberlangsungan operasional hotel menjadi hal yang crucial dan mandatori untuk ditindaklanjuti. Urgensi peran housekeeping juga terdapat pada aspek finansial, manajemen, keasetan perusahaan. Hal ini jarang orang mendalami dan menelitinya dampak peran secara seksama. Hal yang



penting dalam ranah konseptual agar diketahui sebagai kasanah akademik dalam menentukan ruang lingkup operasional housekeeping serta batasan-batasan operasional yang akan menentukan efektifitas dan efisensi yang dapat dicapai. Selain itu konsep peran dapat mengindikasikan sebaran variable-variabel pertanggungjawaban dari bidang-bidang (department) yang ada dalam sebuah hotel.

## LANDASAN TEORI

Dalam beberapa hasil penelitian, tidak banyak yang meneliti menggunakan pendekatan yang bersumber dari hati Nurani (*conscience of individuals*) dalam mengkaji studi tentang peran dan dampak dari peran. Sebuah peran sedapat mungkin mewakili serangkaian harapan perilaku inti yang terhubung dengan kelompok atau stratifikasi sosial yang ada dalam menentukan bentuk perilaku yang pantas dan diperbolehkan bagi anggota kelompok [11]–[13].

Dilihat dari sudut pandang ilmu sosial, sebuah peran dinyatakan sebagai gambaran yang jelas namun agak luas [14]. Secara umum, teori fungsional peran mengatur tentang orientasi karakteristik orang-orang melalui perilaku dalam kedudukan sistem sosial yang stabil. "Peran" dimaknai sebagai harapan normatif bersama yang menentukan dan menjelaskan perilaku ini. Aktor-aktor diajarkan untuk mematuhi norma-norma atas tindakan mereka sendiri dan memberikan sanksi kepada yang tidak mematuhinya [11]. Sheldon Stryker menegaskan teori peran dari sudut pandang structural dan hubungannya dengan interaksionalisme simbolik tradisional, sedangkan Ralph Turner lebih pada teori peran interaksional [15].

Turner mempertegas pendapatnya terkait interelasi *social role* dalam dinamika kehidupan masyarakat. Peran sosial diartikan sebagai sebuah kerangka kerja yang saling berhubungan terhadap dinamika kehidupan, organisasi, dan kesatuan kelompok yang mengatur pemahaman makna dan perilaku individu manusia juga termasuk Tindakan orang lain. Mengacu *interactional role theory*, peran bermakna sebagai sumber daya budaya

yang biasanya tidak jelas, meskipun manusia menunjukkan tindakan seolah-olah nyata dan relatif tepat. Peran secara terus-menerus terbangun dan terkonstruksi dalam keterlibatan setiap individu melalui proses interaksi perubahan peran, dan bahkan mungkin sebagai penentu peran dalam menentuka proses sistim organisasi. Terdapat tiga prinsip utama dalam menghadapi potensi masalah terkait rekonstruksi peran, pembuatan peran serta penyelesaian konflik peran, yaitu fungsionalitas (*functionality*) peran, keterwakilan (*representationality*) peran, dan kelestarian (*tenability*) peran. Peran menjadi wahana untuk menyampaikan suatu gambaran (representasionalitas) tertentu dan diulang-ulang dalam mewakili apa yang dilihatnya. Suatu peran selalu akan mengikuti tekanan situasional yang terus-menerus untuk mempertahankan keseimbangan antara manfaat dan biaya terhadap pemegang jabatan, yang dibatasi oleh kekuasaan dan sumber daya dari pemegang jabatan tersebut [15, pp. 233–234].

Menyimak pendapat dan argumentasi para cendekia sejak awal teori peran dikemukakan, telah terjadi saling kritik terkait pendekatan dalam mengkonstruksi teori peran. Secara substansi perdebatan terjadi terkait dengan pemaknaan peran dalam perspektif teori peran. Dalam sebagian arti yang disampaikan oleh para ahli, bahwa peran dapat bermakna sebagai posisi sosial dalam masyarakat, yang mencerminkan perilaku manusia yang berhubungan dengan posisi sosialnya, atau mewakili perilaku khasnya. Mereka juga menegaskan bahwa, peran sebagai batasan-batasan tentang seseorang harus berperilaku dalam situasi tertentu. Pendapat yang lain juga menganggap peran sebagai kesesuaian manusia harus berperilaku dalam posisi sosial tertentu.

Dalam ilmu sosiologi, peran sosial dibedakan atas beberapa kategori;

1. Peran budaya (*cultural roles*): Peran yang didapat dari budaya (contoh; Pendeta)
2. Perbedaan sosial (*social differentiation*): contoh; guru, supir taksi, dll.

3. Peran khusus (*situation-specific roles*): e.g. saksi mata, dll
4. *Bio-sociological roles*: contoh; sebagai manusia dalam sistim alam
5. *Gender roles*: sebagai laki-laki, Wanita, bapak, ibu, dll.

Teori peran memodelkan perilaku sebagai pola perilaku yang dapat dipatuhi seseorang, dan kesesuaian ini didasarkan pada harapan orang lain [11]. Sedangkan seorang sosiolog *Howard S. Becker* juga menyatakan bahwa perubahan perilaku atau tindakan seseorang dalam konteks sosial juga dipengaruhi oleh label yang diberikan [16].

### METODE PENELITIAN

Dalam bagian ini akan menggunakan *role theory* untuk mengkonstruksi peran housekeeping dalam operasional hotel. Penelitian ini menggunakan pendekatan diskriptif kualitatif dalam menjelaskan secara lebih lengkap. Untuk memenuhi persyaratan konstruksi, kami telah memilih dengan cermat semua metode yang kami gunakan, dan kami juga menjelaskan mengapa metode tersebut digunakan.

- (1) *Literatur Review Method*. Metode tinjauan literatur merupakan metode penyelidikan yang nyaman, mudah diakses, aman, dan gratis tanpa batasan waktu dan ruang [17]. Metode ini dengan membaca literatur, buku, dokumen kebijakan nasional, dan jaringan statistik nasional, merangkum status perkembangan industry hospitality, khususnya bidang housekeeping. Dengan membaca dan menganalisis materi yang relevan mengenai peran housekeeping dalam operasional hotel, masing-masing variabel dapat dipilih. Kemudian bagan/gambar dapat dikonstruksi berdasarkan pada penggolongan peran housekeeping yang dikumpulkan dikombinasikan dengan metode konsultasi ahli.
- (2) *Expert consultations and deep interview*. Dengan daftar pertanyaan, informan kunci dapat menganalisis komponen variable peran dalam mengetahui hirarki peran

housekeeping dalam hotel. Metode ini dapat dipadukan secara erat dengan hasil *focus group discussion (FGD)*, menjadikan penilaian lebih relevan dan menerapkan prinsip kesesuaian, yang memiliki dasar ilmiah yang jelas [18]. Keuntungan metode ini adalah memiliki keluwesan dalam eksplorasi data primer dari informan kunci. Namun metode ini juga mempunyai keterbatasan karena metode ini mengandalkan pengetahuan informan kunci yang majemuk, yang sangat bersifat subjektif dan kurang objektif.

- (3) *Empirical study*. Dengan menggunakan Teknik ini berguna untuk mengumpulkan data secara lebih objektif dari lokus yang diteliti, karena dari pengalaman langsung dilapangan. Teknik *empirical study* memberikan data asli sejatinya apa yang terjadi, selanjutnya dijabarkan dalam sebuah penjelasan yang lebih valid.

Dalam penentuan responden penelitian ini memanfaatkan pendekatan *purposif sampling*. Informan kunci yang dipilih memang benar-bener dari orang-orang yang tahu tentang topik yang di ambil.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Posisi Housekeeping

Housekeeping dalam dinamika industry perhotelan merupakan salah satu bagian (*department*) yang berhubungan langsung dengan tamu (*guest contact*). Secara organisasional housekeeping merupakan departemen dalam divisi kamar. Operasional hotel dapat di bagi atas berbagai pembagian, yaitu berdasarkan pada departemen yang ada, berdasarkan *revenue generating*, berdasarkan pada divisi, dan lainnya. Berdasarkan pada divisinya, hotel secara umum dibagi atas empat divisi utama yaitu *room division, food & baverage division, general and administration division*, dan *maintenance & enggining*. Pembagian tersebut dilihat dari besar kecilnya sebuah hotel, beban kerja dan cakupan pekerjaan masing masing divisi, sehingga tidak jarang kita melihat sebuah hotel memiliki divisi lebih dari empat divisi.



Berdasarkan pada *income generating*, hotel terbagi atas dua kelompok yaitu *revenue center* dan *supporting center / non-revenue center*. *Revenue center* merupakan departemen-departemen yang dalam katagori departemen penghasil pendapatan (*income*). Adapun departemen-departemen tersebut adalah *front office*, *housekeeping*, *food & baverage service*, *food & baverage product*, *business center department*, *SPA*, *Fitness center*, dan *Sales & Marketin*. Penggolongan atas *supporting center* terdiri atas beberapa departemen yang umumnya juga disebut pula sebagai *back office*. Adapun departemen-departemen *supporting center* adalah *Engineering*, *Human resources*, *Accounts*, dan yang lainnya.

Secara *etimology*, *housekeeping* terbagi atas dua suku kata "*house*" dan "*keeping*". Jadi *housekeeping* diartikan sebagai kesatuan manajemen yang bertanggungjawab mengurus segala kebutuhan rumah tangga. Misalnya memasak, membersihkan setiap bagian ruangan, mengurus tagihan, dan berbelanja. Beberapa peneliti [9], [10], [19], [20] mendefinisikan *housekeeping* sebagai departemen dalam hotel yang bertanggungjawab pada kebersihan (*cleanliness*) hotel. Sedangkan beberapa peneliti lain juga memberikan argumentasi, namun dalam domain yang sama.

Difinisi *housekeeping* dapat dikonstruksi atas 3 dimensi utama yang berpengaruh terhadap pekerjaan *housekeeping* secara menyeluruh. Tiga dimensi itu adalah

- 1) Dimensi menjaga.
- 2) Dimensi memelihara.
- 3) Dimensi merawat.

Sehingga *housekeeping* didifinsikan sebagai departemen dalam hotel yang memiliki ruang lingkup tanggungjawab dalam menjaga, memelihara dan merawat semua kebersihan dalam hotel. Masing-masing dimensi tersebut saling berhubungan dan saling mempengaruhi terhadap semua pekerjaan *housekeing* secara menyeluruh.

Dimensi menjaga memiliki makna bahwa *housekeeping* memiliki tanggungjawab terhadap semua keberadaan asset yang ada

dalam hotel. *Housekeeping* harus bisa memastikan (*measurable*) keberadaan barang, kuantiti, dan keadaan barang (*asset*). Dalam tugasnya untuk memastikan keberadaan asset, *housekeeping* dibantu dengan menggunakan alat inventori, checklist, atau apapun sebutannya tersebut. *Housekeeping* dalam upaya membersihkan kamar harus memastikan semua asset yang ada dalam kamar yang menjadi tanggungjawabnya, biasanya dibantu dengan sebuah *room checklist* dan *mini bar check list* sesuai dengan tipe dan jenis kamarnya. Hal ini untuk mengantisipasi kehilangan, berpindah, atau tertukarnya sebuah asset dalam kamar. Kontribusi dimensi ini adalah untuk *inventorying and avoid lost of asset*.

Dimensi memelihara mengandung makna yang lebih tegas terhadap kebersihan itu sendiri. Makna dimensi ini adalah melakukan rutinitas pemeliharaan, kerapian, dan keindahan, serta kenyamanan dengan berbagai model baik rutinitas harian, mingguan maupun bulanan. Konstruksi rutinitas ini biasanya dalam bentuk jadwal pemeliharaan. Rutinitas harian berupa aktifitas pemeliharaan rutin harian, seperti: membersihkan Lorong, membersihkan kamar, dan lainnya. Pemeliharaan mingguan umumnya adalah pemeliharaan yang dilakukan secara lebih spesifik pada *item/asset* yang ada dalam wilayah kerja, dengan tidak mempengaruhi tugas harian *room boy* (berelaborasi). Jadwal mingguan biasanya dibagi atas hari, contohnya hari senin seorang *room boy* konsentrasi pada spesifik kerja di toilet bowl, sedangkan hari selasa pada spesifik kerja di *washbasin*, namun tanggungjawab tugas harian berelaborasi. Kontribusi pemeliharaan harian dan mingguan adalah memberikan jaminan dan kepastian terhadap kualitas kebersihan dan kualitas pemeliharaan asset. Jadwal pemeliharaan bulanan memiliki kesamaan dengan penjadwalan mingguan. Pada penjadwalan bulanan ditentukan pada barang tertentu saja, seperti tempat tidur (*bed matras*). Jadwal bulanan berkenaan dengan memposisikan matras. Matras dalam setiap tiga bulanan

dilakukan perubahan posisi, baik itu pemutaran (*twist*) maupun arah membalik (*fold*). Implikasi penjadwalan bulanan adalah untuk memastikan dan menjamin terhadap pemeliharaan kualitas asset.

Dimensi merawat mengandung makna bahwa housekeeping memiliki tanggungjawab terhadap semua fasilitas yang di sediakan dalam keadaan bisa digunakan (*useable*). Dimensi merawat memberikan wewenang housekeeping untuk mengganti atau meminta, serta bekerjasama dengan departemen lain agar asset yang digunakan oleh wisatawan untuk diperbaiki. Dimensi merawat akan berimplikasi terhadap jumlah inventori, stockopname, serta berpengaruh terhadap pengeluaran (*expenses*) dan anggaran (*budget*).

Secara umum konstruksi definisi housekeeping tersebut mengilustrasikan hubungan saling mempengaruhi antar dimensi dan berpengaruh terhadap semua komponen baik praktis, manajemen, dan modal asset yang ada dalam tanggungjawab housekeeping. Sudah barang tentu dalam menjembatani ketiga dimensi tersebut melibatkan aspek-aspek *privilege competency of occupancy* dari housekeeping secara lebih professional.

#### **Pekerjaan (*occupation*) housekeeping**

Housekeeping departemen memiliki ruang lingkup pekerjaan yang sangat luas yaitu bertanggungjawab pada pengelolaan kebersihan yang ada didalam maupun di luar ruangan hotel. Housekeeping juga berkontribusi dalam memastikan kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan hotel. Namun tidak hanya pada tanggungjawab saja, tapi juga pada aspek persiapan, pelaksanaan dan akhir dari pekerjaannya. Kontribusi pekerjaan itu juga sangat berhubungan langsung maupun tidak langsung pada keberadaan sumber daya manusia, peralatan, bahan, linen, dan manajemen pengelolaan dalam mendukung kesuksesan pekerjaannya.

Housekeeping dalam operasionalnya terbagi dalam beberapa seksi sesuai bidang kompetensi atau okupasinya. Berdasarkan pada skema MEA-MRA kualifikasi okupasi tahun 2015, housekeeping, ditetapkan enam

(6) kualifikasi kompetensi yaitu *public area, room attendant, laundry attendant, floor supervisor, laundry manager, dan executive housekeeper* [21].

Housekeeping secara struktur memiliki beberapa jabatan, mulai yang terbawah sampai teratas. Struktur jabatan itu disebut dengan struktur organisasi. Struktur tersebut meliputi *executive housekeeper, assistant housekeeper, floor supervisor, ordertaker, public area, room attendant, laundry section, linen section, florist, gardener, dan houseman/housemaid* [9], [22].

*Executive housekeeper* merupakan pimpinan tertinggi departemen housekeeping yang memiliki tugas dan tanggungjawab yang besar dalam memastikan keberhasilan operasional housekeeping hari ke harinya. Bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengorganisasian, aktualisasi operasional, dan pengawasan. Tidak saja hanya mengawasi pekerjaan seluruh karyannya dari hari ke hari, namun wewenangnya juga meliputi pengembangan sumberdaya manusianya. Pengawasan shift kerja, kebijakan pengadaan dan pembelian, serta hubungan dengan departemen lain, merupakan bagian kecil pekerjaannya.

*Assistant housekeeper* merupakan wakil dari *executive housekeeper* yang membantu memperlancar operasional housekeeping, serta bertindak sebagai pimpinan saat *executive housekeeper* berhalangan hadir. Selain itu seorang asistent *executive housekeeper* dibebani tugas dan tanggung jawab dalam merampungkan semua laporan berkenaan dengan kegiatan housekeeping dan melaporkannya kepada *executive housekeeper*, sehingga dapat dijadikan dasar penentuan kebijakan operasional.

*Floor supervisor* memiliki ruang lingkup kerja dalam melakukan pengawasan terhadap kerja dari *room section/room attendant*. Pekerjaannya mulai dari memastikan *shift* karyawan *room attendant, host briefing, pendelegasian job signment, pengawasan status kamar "Don't disturb"*, hingga pada laporan *ending shift* ke pimpinan housekeeping.



*Housekeeping ordertaker* merupakan seksi yang bertugas dalam memperlancar semua seksi yang ada di housekeeping. *Housekeeping ordertaker* bertugas mulai dari menyiapkan semua kebutuhan bahan pembersih seksi *room attendant*, *houseman*, serta bertugas sebagai *customer service* di housekeeping.

*Public area* atau sering disebut sebagai *houseman* memiliki peran dalam membersihkan tempat-tempat umum, seperti lorong-lorong, restaurant, loker karyawan, dan yang lainnya. Dalam membersihkan areal umum tertentu, *public area* ditugaskan dalam shift yang lebih awal yaitu mulai pukul 06:00 AM.

*Room attendant* merupakan seksi dalam departemen housekeeping yang memiliki tugas dan tanggungjawab dalam kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu hotel. Ruang lingkup kerjanya hanya pada kamar tamu hotel. Dalam pekerjaannya bertanggungjawab kepada *floor supervisor*.

*Laundry section* memiliki ruang lingkup tugasnya adalah menyediakan layanan cuci mencuci lena baik milik hotel maupun wisatawan dan layanan lena lainnya. Tanggungjawab utamanya adalah menyiapkan layanan *uniform laundr*, *guest laundry*, dan *linen laundry*.

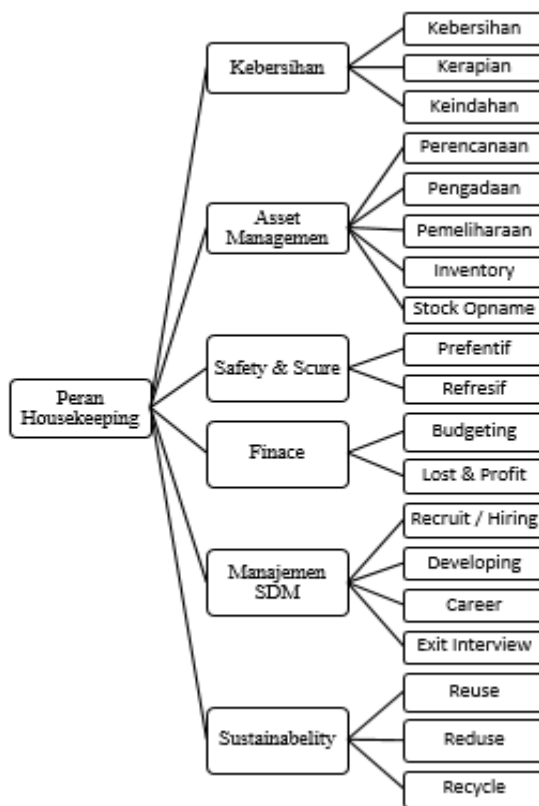
*Floris* merupakan seksi yang bertanggungjawab terhadap layanan penyediaan bunga dan buah dalam kamar tamu. Dalam bekerja selalu bekerjasama dengan *room boy* dan seksi dapur (*food & baverage product*). *Floris* mempertanggungjawabkan tugasnya kepada housekeeping supervisor.

**Peran Housekeeping**

Mengacu pada hasil rangkuman hasil penelitian baik melalui observasi, wawancara, studi kepustakaan dan hasil empiric, maka peran housekeeping dilandasi atas tiga prinsip utama dari peran yaitu peran fungsionalitas, peran keterwakilan dan peran kelestarian [15], [23]. Hasil penelitian ini mengkonstruksi peran housekeeping dalam operasional hotel terbangun atas enam (6) peran utama, seperti dipresentasikan pada Gambar 1.

Gambar 1 memberikan penjelasan yang tegas secara detail tentang enam peran utama dari housekeeping dalam operasional hotel. Adapun peran housekeeping itu adalah

- 1) Peran dalam memastikan kebersihan seluruh hotel.
- 2) Peran dalam memastikan manajemen *asset* hotel.
- 3) Peran dalam memastikan keselamatan (*safety*) dan keamanan (*scure*) layanan housekeeping.
- 4) Peran dalam pengendalian pembiayaan (*finance*) housekeeping.
- 5) Peran dalam pengelolaan sumber daya manusia housekeeping.
- 6) Peran dalam memastikan pemenuhan konsep keberlanjutan dalam layanan housekeeping.



**Gambar 1. Peran Housekeeping (Author) Kepastian Kebersihan Seluruh Hotel**

Peran housekeeping dalam kepastian kebersihan seluruh hotel sangat terkait dengan implementasi *daily rutine* housekeeping. Dalam mencapai kebersihan yang optimal dan standar, harus di bangun komitmen dan disiplin yang kuat serta terukur terhadap

pelaksanaan pekerjaan hari ke hari oleh housekeeping. Keterukuran pekerjaan housekeeping bisa melalui pemanfaatan beberapa alat seperti alat checklist, diagnosa, penjadwalan, dan yang lainnya. Alat yang dipakai untuk pengukuran kerja dapat dijadikan sebagai bukti sebuah pekerjaan dilakukan secara tepat dan standard, serta dapat dipakai untuk memvalidasi kebersihan itu sendiri.

Peran housekeeping dalam kepastian kebersihan seluruh hotel tidak hanya dalam perspektif permukaan bahwa suatu media terhindar dari kotoran atau debu, namun yang dimaksud adalah lebih dari itu. Kepastian kebersihan dapat di kelompokkan dalam tiga indicator capaian yaitu;

- a) Indikator capaian kebersihan
- b) Indicator capaian kerapian
- c) Indicator capaian keindahan

Dalam mencapai indicator capaian terhadap kebersihan, kerapian, dan keindahan layanan kerja housekeeping melalui beberapa langkah aksi;

- 1) Memenuhi dan adopsi peralatan pendukung yang standard
- 2) Memenuhi bahan pembersih yang standar
- 3) Melengkapi kebutuhan Par Sctock semua jenis linen.
- 4) Mengadakan semua jenis fasilitas sesuai dengan kebutuhan ruang dan lokasi.
- 5) Pemenuhan kebutuhan pendukung lainnya sesuai dengan standard berlaku.
- 6) Peningkatan kompetensi sumber daya manusia sesuai kebutuhannya.

#### **Kepastian Menejemen Asset Hotel**

Industri perhotelan merupakan industry dengan tingkat investasi yang sangat besar. Investasi besar tersebut mulai dari investasi dengan berbagai belanja modal (*capital expenditure*). Salah satu bagian dari *capital expenditure* adalah berupa asset perusahaan [24]–[26]. Yang dimaksud dengan asset adalah sesuatu yang mempunyai nilai tukar atau modal, atau kekayaan. Dalam ilmu akuntansi dan keuangan, modal dapat diartikan sebagai aset berwujud dari bisnis. Aset ini dapat berupa aset lancar (seperti uang tunai atau kas) dan aset jangka panjang (seperti

properti, pabrik, dan peralatan). Umumnya aset-aset ini sudah didaftarkan ke dalam neraca Perusahaan [27]–[29]. Katagori asset dalam ruang lingkup tanggungjawab housekeeping mulai dari bangunan dan berbagai peralatan operasional housekeeping.

Dalam departemen housekeeping pengelolaan asset dapat di bagi dalam lima indicator capaian. Konsistensi kelima proses indicator ini dapat menjadi salah satu indikator penentu kesuksesan operasional housekeeping. Adapun kelima indicator capaian tersebut adalah;

- 1) Indikator proses perencanaan asset.
- 2) Indikator pengendalian pengadaan asset housekeeping.
- 3) Indikator manajemen pemeliharaan asset housekeeping.
- 4) Indikator penanganan inventori asset.
- 5) Indikator evaluasi *stock opname* asset housekeeping.

Pelaksanaannya masing-masing indicator capaian terkondisi dan diimplementasikan sesuai dengan gaya selingkung dan standard apliasi usahanya.

#### **Kepastian Keselamatan (*safety*) dan Keamanan (*Scure*) Layanan Housekeeping**

Peranan housekeeping yang ketiga adalah kepastian terhadap keselamatan dan keamanan layanan housekeeping. Peran housekeeping ini berhubungan erat dengan bagaimana housekeeping staff dalam bekerja, memanfaatkan semua fasilitas yang diberikan untuk mendapatkan hasil yang memuaskan dan sesuai standard. Dalam pemanfaatan fasilitas yang disediakan, harus memenuhi kaidah-kaidah resiko (*risk*), baik berpengaruh kepada karyawan itu sendiri maupun kepada orang lain, khususnya wisatawan. Housekeeping secara aturan harus memenuhi dan mengetahui Teknik-teknik pengerjaan yang sebelumnya didapat melalui training-training session. Sehingga tidak terjadi kecelakaan kerja, yang diakibatkan oleh *human error*.

Implikasi peran dalam keselamatan dan keamanan kerja dituangkan dalam dua indicator capaian yaitu, 1) indicator capaian dalam tindakan pencegahan (*prepentif*), dan 2)



indicator capaian penyembuhan (*represif*). Masing-masing indicator capaian tersebut secara operasional dan praktis berhubungan dengan indicator-indikator capaian yang ada dalam peran housekeeping lainnya.

### **Pengendalian Pembiayaan (*finance*)**

#### **Housekeeping**

Pengendalian biaya adalah sebuah hal yang krusial dan menjadi kombinasi aspek *knowledge* dan aspek keahlian praktis melalui pengalaman. Pembiayaan operasional housekeeping dilakukan berlandaskan pada rencana anggaran tahunan (*budget year to date*). *Budgeting* operasional housekeeping umumnya dikonstruksi atas dua bagian golongan yaitu 1) golongan *payroll and related*, dan 2) golongan *other expenses*. Golongan *payroll and related* menjabarkan pengeluaran yang terkait dengan *salary & wage, overtime, daily worker, payroll tax, BPJS, employee meal, THR/Bonus*, dan yang lainnya. Sedangkan golongan *other expenses* berisikan semua pembiayaan yang terkait pengeluaran operasional dalam mendukung pekerjaan. Adapun yang termasuk *others expenses* adalah biaya *cleaning supplies, guest supplies, printing & stationery, contractual service, laundry supplies*, dan banyak lagi yang lainnya.

Model pengendalian pembiayaan housekeeping dilakukan berdasarkan pada kolaborasi semua proses operasional saat ini dan berlandaskan pada pengalaman sebelumnya. Progress capaian pembiayaan pada tahun berjalan mengacu pada pengambilan strategi yang berlandaskan pada *budgeting* tahun sebelumnya. Indikator-indikator dalam peran housekeeping dalam pengendalian biaya terdiri atas dua indicator utama yaitu; 1) *budgeting*, dan 2) *lost & profit*. Pengendalian biaya housekeeping sangat penting dan akan mempengaruhi kinerja dan performance kerja operasional housekeeping secara keseluruhan.

### **Pengelolaan Sumber Daya Manusia Housekeeping.**

Peran Housekeeping yang ke lima adalah pengelolaan sumber daya manusia. Peran ini meliputi pengelolaan sumber daya

manusia mulai dari penerimaan karyawan baru sampai pada pension atau keluarnya karyawan dari Perusahaan. Diantara proses penerimaan sampai keluar / pensiunya karyawan, terdapat proses pengembangan karyawan. Peran pengelolaan sumber daya manusia housekeeping di jabarkan atas empat indicator capaian utama yaitu;

- a) Indikator capaian pada *hiring/recruitment*.
- b) Indikator capaian pada pengembangan (*development*) sumber daya manusia.
- c) Indikator capaian pada promosi jabatan (*career*) karyawan.
- d) Indikator capaian pada *turnover/exit interview*.

Keempat proses ini harus dilakukan, karena berimplikasi terhadap kesuksesan perusahaan, sebagai akibat dari karyawan yang loyal, kompeten, memiliki atusiasme, kreatif, dan inovatif. Semua hal tersebut juga sebagai jawaban atas pengelolaan sumber daya manusia yang terstandar dan berkualitas.

### **Kepastian Pemenuhan Konsep Keberlanjutan Dalam Layanan Housekeeping.**

Peranan housekeeping yang ke enam adalah memastikan upaya-upaya yang sistematis untuk mencapai konsep keberlanjutan dalam operasional housekeeping. Konsep keberlanjutan dalam operasional housekeeping terutama terkait dengan minimalisasi pemanfaatan air melalui program eco-housekeeping, eco-enzim dalam pengelolaan dan pemanfaatan sampah, program eco-friendly dalam konsep pengelolaan kamar tamu [30], dan berbagai program lainnya. Peran dalam sustainable housekeeping dijabarkan dalam tiga indicator capaian utama yaitu;

- a) Indikator capaian pemanfaatan kembali (*reuse*) di housekeeping.
- b) Indikator capaian mengurangi pemanfaatan barang berpotensi sampah (*reduce*).

Indikator capaian pemanfaatan barang yang sudah tidak terpakai (*recycle*)

### **PENUTUP**



## Kesimpulan

Studi ini telah mengidentifikasi dan mendiskusikan tentang peran housekeeping dalam operasional hotel. Penelitian ini menemukan bahwa tiga prinsip teori peran oleh Turner berimplikasi dalam peran housekeeping dalam operational hotel. Berbasis pada teori peran yang telah disampikan oleh Turner, penelitian memberikan kontribusi konstruksi atau model peran housekeeping dalam industry hospitality/hotel. Penelitian menegaskan bahwa konstruksi peran housekeeping dalam operasioanal hotel terdiri atas enam (6) dimensi peran, dan tersusun atas 19 indikator capaian peran yang menggambarkan eksistensi peran housekeeping. Penelitian ini tentunya memiliki keterbatasan-keterbatasan terkait dengan jumlah responden dan pemanfaatan analisis datanya. Potensi penelitian dimasa depan adalah berpeluang melakukan pendekatan penelitian melalui quantitative dengan jumlah responden yang sesuai.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Mistriani *et al.*, *Pengantar pariwisata dan Perhotelan*, 1st ed. in Cetakan I. <https://www.facebook.com/kmenulis/posts/976158366181638>: Yayasan Kita Menulis Indonesia, 2021. [Online]. Available: E:\MYCLOUD\Calibre Library\Nina Mistriani, Nasrullah, Nia Lest\Pengantar Pariwisata dan Perhotelan (669)
- [2] I. M. Murdana *et al.*, *Pengantar Perjalanan Pariwisata*. Padang Sumatra Barat: Get Press Indonesia, 2023. [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/PENGANTAR\\_PERJALANAN\\_PARIWISATA/u77QEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/PENGANTAR_PERJALANAN_PARIWISATA/u77QEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- [3] E. Revida *et al.*, *Manajemen Pariwisata*. Medan Indonesia: Yayasan Kita menulis, 2022. [Online]. Available: <https://kitamenulis.id/?s=Manajemen+Pariwisata>
- [4] D. B. Weaver, *Tourism management*, 5th edition. in Wiley Australia tourism series. Milton, Qld: Wiley, 2014. [Online]. Available: file:///D:/MYCLOUD/LibgenDesktop/LibgenDesktop.Portable.64-bit/Downloads/David%20Weaver,%20Laura%20Lawton%20-%20Tourism%20Management.pdf
- [5] I. M. Murdana, S. A. Paturusi, H. Mandal, and G. A. O. Suryawardani, "Community Involvement and Participation for Sustainable Tourism: A Case Study in Gili Trawangan Post-earthquake," *Asia-Pac. J. Innov. Hosp. Tour. APJIHT Taylors Univ.*, vol. 10, no. Special Issue, pp. 133–146, 2021.
- [6] Nasrulah *et al.*, *Pariwisata Berkelanjutan*. Makasar Indonesia: Yayasan Kita Menulis Indonesia, 2023. [Online]. Available: <https://kitamenulis.id/2023/04/10/pariwisata-berkelanjutan/>
- [7] L. A. Lake, *Consumer Behavior FOR DUMMIES*. Hoboken, NJ: Wiley Publishing, Inc, 2009.
- [8] A. Shimizu, *New Consumer Behavior Theories from Japan*, vol. 27. in *Advances in Japanese Business and Economics*, vol. 27. Singapore: Springer Singapore, 2021. doi: 10.1007/978-981-16-1127-8.
- [9] S. Andrews, *Hotel housekeeping: training manual*. New Delhi: McGraw-Hill Education, 2014.
- [10] M. A. Casado, *Housekeeping management*, 2nd ed. Hoboken, N.J: John Wiley & Sons, 2012. [Online]. Available: <https://en.id1lib.org/dl/5336119/e608e9>
- [11] B. J. Biddle, *Role theory: expectations, identities, and behaviors*. New York: Academic Press, 1979.
- [12] G. Koseoglu, Y. Liu, and C. E. Shalley, "Working with creative leaders: Exploring the relationship between supervisors' and subordinates' creativity," *Leadersh. Q.*, vol. 28, no. 6, pp. 798–811, Dec. 2017, doi: 10.1016/j.leaqua.2017.03.002.
- [13] A. H. Anglin, P. A. Kincaid, J. C. Short, and D. G. Allen, "Role Theory Perspectives: Past, Present, and Future Applications of Role Theories in Management Research," *J. Manag.*, vol.



- 48, no. 6, pp. 1469–1502, Jul. 2022, doi: 10.1177/01492063221081442.
- [14] A. Kuper, *The Social Science Encyclopedia*. Taylor & Francis, 2013. [Online]. Available: [https://books.google.co.id/books?id=fUIB6AyhlXkC&hl=id&source=gbs\\_similarbooks](https://books.google.co.id/books?id=fUIB6AyhlXkC&hl=id&source=gbs_similarbooks)
- [15] J. H. Turner, Ed., *Handbook of Sociological Theory*. in *Handbooks of Sociology and Social Research*. Springer US, 2001. doi: 10.1007/0-387-36274-6.
- [16] H. S. Becker, *Outsiders: studies in the sociology of deviance*, New edition, Updated with two new chapters. Paperback edition. New York London Toronto Sydney New Delhi: Free Press, 2018.
- [17] H. Snyder, “Literature review as a research methodology: An overview and guidelines,” *J. Bus. Res.*, vol. 104, pp. 333–339, Nov. 2019, doi: 10.1016/j.jbusres.2019.07.039.
- [18] L. M. Dwyer and A. Gill, Eds., *Handbook of research methods in tourism: quantitative and qualitative approaches*, Paperback edition reprinted 2017. Cheltenham: Elgar, 2012.
- [19] D. K. Hayes, J. D. Ninemeier, and A. Miller, *Foundations of lodging management*, UK vols. UK: Pearson, 2014.
- [20] T. J. A. Jones, *Professional management of housekeeping operations*, 5th ed. Hoboken, N.J: John Wiley & Sons, 2008.
- [21] Kemenparekraf RI, “Skema Okupasi Housekeeping.” 2015. Accessed: Dec. 01, 2023. [Online]. Available: <https://mustafatope.files.wordpress.com/2018/05/skema-okupasi-housekeeping-2015.pdf>
- [22] Ananda, “Pengertian Housekeeping: Peran, Tugas, dan Struktur Organisasi,” Best Seller Gramedia. Accessed: Dec. 01, 2023. [Online]. Available: <https://www.gramedia.com/best-seller/pengertian-housekeeping/>
- [23] R. H. Turner, “Role Theory,” in *Handbook of Sociological Theory*, J. H. Turner, Ed., in *Handbooks of Sociology and Social Research*. , Boston, MA: Springer US, 2001, pp. 233–254. doi: 10.1007/0-387-36274-6\_12.
- [24] L. R. Dopson and D. K. Hayes, *Managerial accounting for the hospitality industry*, Second Edition. Hoboken, NJ: Wiley, 2017.
- [25] M. N. Chibili, *Basic management accounting for the hospitality industry*. Houten: Noordhoff Uitgevers Groningen, 2017.
- [26] C. Guilding, *Accounting essentials for hospitality managers*, Third edition. London ; New York: Routledge, 2014.
- [27] T. K. Soni, A. Singh, and V. Kaushal, “Capital investments and firm characteristics: The moderating role of economic policy uncertainty in the hospitality sector,” *Int. J. Hosp. Manag.*, vol. 114, p. 103562, Sep. 2023, doi: 10.1016/j.ijhm.2023.103562.
- [28] N. Chambers and A. Cifter, “Working capital management and firm performance in the hospitality and tourism industry,” *Int. J. Hosp. Manag.*, vol. 102, p. 103144, Apr. 2022, doi: 10.1016/j.ijhm.2022.103144.
- [29] Y. Li and M. Singal, “Capital structure in the hospitality industry: The role of the asset-light and fee-oriented strategy,” *Tour. Manag.*, vol. 70, pp. 124–133, Feb. 2019, doi: 10.1016/j.tourman.2018.08.004.
- [30] I. W. Supadma, I. M. Murdana, M. Jumail, and I. Indrapati, “PENERAPAN ECO FRIENDLY PADA HOUSEKEEPING DEPARTEMEN DI HOTEL THE JAYAKARTA LOMBOK,” *J. Responsible Tour.*, vol. 2, no. 1, Art. no. 1, Aug. 2022, doi: 10.47492/jrt.v2i1.1895.