

PROFESIONALISME HOUSEMAN DALAM PENGUASAAN ALAT MESIN DI PUBLIC AREA HOTEL GRAND CENTRAL PEKANBARU

Oleh: Muhammad Davis Sukmana
E-mail: Muhammaddavissukmana1116@yahoo.com
Pembimbing: Andri Sulistyani, S.S. M.Sc

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Pariwisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293 Telp/Fax. 0761-63277

Abstrak

Perkembangan hotel di Pekanbaru sangatlah pesat dan juga menjadi industri yang sangat menjanjikan bagi para pengusaha-pengusaha yang ada didalamnya. Di dunia industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang sangat penting karena pelanggan selalu ingin mendapatkan yang dia inginkan dengan adanya jasa pelayanan yang diberikan karyawan hotel kepada tamu dan pelanggan maka diperlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sangat baik dan dituntut untuk selalu profesionalisme.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat profesionalisme karyawan di Grand Central Hotel Pekanbaru.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode mix-method yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan olahan data dari hasil wawancara, dokumentasi, observasi, dan kuesioner. Dalam hal ini, disini penulis mengambil data dari 8 orang responden pengisi kuesioner dan beberapa informan penelitian ini sebanyak 11 (sebelas) orang, yakni 1 Supervisor Public Area, 1 F& B Manager, 1 HRD, dan 8 karyawan.

Kesimpulan dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa profesionalisme karyawan di Public Area dikategorikan dalam level baik, sebagaimana terlihat dari hasil 77,8% hasil rata-rata perhitungan kuesioner.

Kata kunci : *profesionalisme, houseman, public area, alat mesin*

HOUSEMAN PROFESSIONALISM OF MACHINE TOOL MASTERY ON PUBLIC AREA SERVICES OF GRAND CENTRAL HOTEL PEKANBARU

By: Muhammad Davis Sukmana
E-mail: Muhammaddavissukmana1116@yahoo.com
Advisor: Andri Sulistyani, S.S. M.Sc

Administration Science Department - Tourism Study Programme
Faculty of Social and Political Science
University of Riau

Bina Widya Campus Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293 Phone/Fax. 0761-63277

Abstract

Hotel development in Pekanbaru is growing very rapidly and become the main industry which was very promising for entrepreneurs of hospitality services. Thus, the quality of services were to be something very important because costumers always need to get what the best presence of the service provided. It has been consequensed on the need of employee, especially the houseman, to subscrib on the guidance and requirements of Standar Operasional Prosedur (SOP) as demanded on professionalism.

This study aims to determine the level of houseman professionalism in Grand Central Hotel Pekanbaru.

In the study the researcher uses a mix methods of both qualitative and quantitative as the research procedure that generated the data in the form of interview ,documentation, observation and questionnaire. In this case, there were 8 respondents and several informant, including 1 Supervisor, 1 F& B Manager, 1 HRD, and 8 houseman for interview.

As the conclusion, the professionalism of Public Area Section houseman was categorized as in good level regarding the result of 77,8% point in questionnaires analysis.

Key words : profesionalism, houseman, public area, machine tools

A. PENDAHULUAN

Pariwisata adalah suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang atau jasa sebagai satu produk yang nampak atau pun nyata (*tangible product*) dan yang tidak tampak atau pun yang tidak nyata (*intangible product*), kata *pari* berasal dari bahasa Jawa yang memiliki arti semua, sekeliling, atau sekitar maka dari itu pariwisata dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan langsung dengan wisata, menurut IUOTO (*International Union Of Official Travel Organization*), melalui PATA (*Pacific Area Travel Association*) wisata ialah berpergian selama kurang lebih dari 24 jam atau menempuh jarak paling tidak sejauh 80 km(50mil) dari rumah, dalam hal ini wisata tidak hanya untuk semata-mata untuk mencari kesenangan atau bersantai-santai, menurut Norval wisatawan ialah orang yang memasuki negara asing dengan bertujuan untuk melihat-lihat atau pun untuk mengetahui tentang negara tersebut tetapi tidak untuk menetap atau tinggal lebih lama di negara tersebut.

Hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersial guna memberikan fasilitas penginapan pelayanan masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, pengguna fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada didalam serta jasa pencucian pakaian, hal ini dipaparkan oleh Endar Sri (1996:8), hotel juga merupakan tempat untuk berbagai macam event, dengan semua yang disediakan oleh hotel membuat hotel selalu menjadi tempat menghabiskan waktu baik untuk liburan dengan keluarga atau untuk urusan bisnis dengan selalu memberikan yang terbaik dan berusaha membuat pelanggan merasa puas membuat hotel selalu inovasi atau hal-hal baru untuk membuat pelanggan setia, dengan begitu mereka akan merekomendasikan kepada orang lain, hotel harus menjaga kualitas dari setiap pelayanan yang mereka beri, hotel memiliki beberapa departemen yang nantinya dapat membantu penjualan kamar dan juga peningkatan kualitas pelayanan beberapa departemen itu diantaranya yakni *Front office, Food & Beverage,*

Housekeeping, Engineering, Sales marketing, Accounting, Purchasing.

Fungsi hotel dalam perekonomian cukup menarik mengingat hal tersebut berkaitan erat dengan banyak hal, bukan hanya tentang hotel dan pariwisata namun juga mengenai perkembangan perekonomian suatu daerah dan berbagai hal yang berkaitan. seperti contoh keberadaan hotel disuatu tempat akan memberikan ruang kesempatan yang lumayan besar kepada penduduk setempat untuk mendapat imbas akan peningkatan bisnis mereka seperti dari tamu yang menginap di hotel tersebut. Begitu pula jika kita melihat dari sudut pandang pihak hotel, mereka membutuhkan kerja sama para penduduk lokal untuk menciptakan suasana yang tenang dan kondusif agar para penduduk lokal untuk menciptakan suasana yang tenang dan kondusif agar para tamu mereka bisa beristirahat dengan tenang, beberapa hotel bahkan tidak tanggung-tanggung untuk program tahunan mereka kepada daerah lokal yang biasanya diwujudkan berupa perbaikan jalan, jembatan, pembuatan taman, kolam berenang, dan banyak lainnya.

Hotel juga menentukan perkembangan dunia pariwisata dikota setempat, tanpa adanya akomodasi pariwisata yang memadai, maka industri wisata akan mengalami kesulitan dalam perkembangannya, namun sebaliknya apabila suatu daerah atau kota memiliki akomodasi penginapan yang memadai maka wisatawan akan merasa lebih leluasa untuk menghabiskan liburan mereka menikmati apapun objek wisata yang ditawarkan daerah tersebut, keberadaan hotel terkadang menjadi tolak ukur akan meningkatkan dan kualitas pariwisata setempat.

Hotel-hotel yang ada haruslah memiliki kualitas dan juga standar yang baik guna nantinya dapat bersaing dan mempertahankan kualitas yang mereka miliki, hotel sendiri sangat bergantung pada kekompakan yang ada didalam hotel tersebut demi menunjang performa yang maksimal dari setiap bagian-bagian hotel, kekompakan dan juga struktur yang baik sangatlah mempengaruhi untuk kemajuan hotel maka dari itu disetiap hotel memiliki departemen yang memiliki tugas

dan tanggung jawab yang berbeda, seperti front office, sales marketing, accounting, housekeeping, engineering, dan *food & beverage*, departemen ini lah yang nantinya dapat mempengaruhi penilaian para tamu yang akan menginap.

Housekeeping memiliki peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan terhadap tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, Housekeeping juga melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel seperti misalnya, *Front office, Food & Beverage, Engineering*.

Di kota Pekanbaru terdapat beberapa hotel yang berbintang 4, dari tabel diatas bisa kita cermati bahwasanya persaingan hotel berbintang 4 dipekanbaru sangat pesat hal ini di sebabkan perbedaan yang tidak terlalu signifikan, setiap hotel berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik untuk mendapat kan simpati dari wisatawan dengan menawarkan fasilitas yang mereka miliki, ada pun hotel-hotel yang ada harus menjaga standar kualitas yang mereka punya, agar nantinya mereka tetap bisa bertahan, nantinya akan ada hotel baru lagi yang akan dibangun dipekanbaru.

Salah satunya Grand Central Hotel merupakan hotel berbintang 4 yang sangat banyak dikunjungi, hal ini disebabkan posisi hotel yang strategis berada dipusat kota Pekanbaru. Grand Central Hotel sangat dekat dengan pusat perbelanjaan, rumah sakit, dan juga bandara Sultan Syarif Kasim II. Grand Central Hotel merupakan salah satu hotel yang sering di kunjungi hal ini di karena hotel Grand Central memiliki fasilitas yang sangat mewah.

Hotel Grand Central merupakan hotel *moderen* yang mengharuskan mereka harus tetap konsisten menjaga kualitas dan juga pelayanan yang mereka berikan, untuk menghindari resiko dari *complaint* atau ketidakpuasan tamu terhadap kualitas yang diharapkan. Di Hotel Grand Central memiliki *Section* yang bertugas membersihkan hotel, dan bertanggung jawab atas kenyamanan tamu

selama berada dihotel dan *Public Area* atau biasa disebut juga *Public Area Section* adalah *Section* yang membersihkan setiap ruangan atau area yang ada dihotel kecuali kamar tidur, seperti, *lobby area, toilet, office, ballroom, locker, meeting room, karaoke* dan *basement, restoran, lift, dan coridor area*. *Public Area Section* memiliki tanggung jawab untuk menjaga setiap ruangan atau area agar tetap bersih setiap hari guna menghindari penilaian negatif atau pun *complaint* karena itu akan mempengaruhi citra dan juga reputasi hotel.

Maka *Public Area Section* harus memiliki rasa tanggung jawab dan juga nilai profesionalisme yang tinggi apabila karyawan sering melakukan kesalahan atau lalai dalam menjalankan tugas maka karyawan itu tidak memiliki jiwa profesionalisme.

Profesionalisme merupakan sifat-sifat (kemampuan, kemahiran, cara pelaksanaan sesuatu dan lain-lain) sebagaimana yang sewajarnya terdapat pada atau dilakukan oleh seotrang profesional. Profesionalisme berasal dari kata *profesion* yang bermakna berhubungan dengan *profesionsan* memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya, jadi profesionalisme adalah tingkah laku kepakaran atau kualiti dari seseorang yang profesional.

Seseorang yang memiliki jiwa profesionalisme senantiasa mendorong dirinya untuk mewujudkan kerja-kerja yang profesional didorong oleh ciri-ciri sebagai berikut, keinginan untuk selalu menampilkan perilaku yang mendekati piawai ideal, meningkatkan dan memelihara imej profesion, keinginan untuk senantiasa mengejar kesempatan pengembangan profesional yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualiti pengetahuan dan keterampilan, serta mengejar kualiti dan cita-cita dalam profesion.

Maka dari itu peneliti ingin membahas dan meneliti tentang **“Profesionalisme Penguasaan Alat dalam Menggunakan Alat Mesin Di Public Area Hotel Grand Central Pekanbaru”**

Profesionalisme adalah kompetensi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar dan juga komitmen dari para

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Profesionalisme

anggota dari sebuah profesi untuk meningkatkan kemampuan dari seorang karyawan.

Sedangkan menurut Soedijarto (1990:57), mendefinisikan profesionalisme sebagai perangkat atribut-atribut yang diperlukan guna menunjang suatu tugas agar sesuai dengan standart kerja yang diinginkan. Adapun menurut Siagin (2009:163), profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti.

Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus, yang di maksud dengan perjanjian seperti membeli barang yang disertai dengan perundingani-perundingan sebelumnya hal ini diutarakan oleh ***Hotel Proprietors Act, 1956***.

Dalam mengelola usaha hotel akan melibatkan berbagai cara untuk menjalankan usaha tersebut, dan supaya dapat memahami pekerjaan dalam mengelola hotel maka diperlukan pemahaman terhadap unsur-unsur yang terdapat pada usaha tersebut seperti, kebijakan usaha hotel, produk usaha hotel dan struktur organisasai usaha hotel.

Struktur organisasi disebuah hotel disesuaikan dengan kebutuhan hotel, makin besar dan lengkap fasilitasnya maka struktur organisasinya juga semakin komplek, berdasarkan pada struktur organisasi dapat ditentukan atau diperkirakan jumlah karyawan yang dibutuhkan secara keseluruhan, dengan memperlihatkan struktur organisasi maka setiap karyawan akan mengetahui posisi atau tingkat jabatannya yang terpenting lagi bahwa dengan melihat struktur organisasi maka setiap karyawan akan mengetahui siapa atasan dan bawahan.

Pengertian Houseman

Houseman adalah orang yang bertugas menjaga kebersihan dan kenyamanan hotel dengan cara terus menerus melakukan pengontrolan di setiap ruang maupun bagian-bagian yang ada di hotel, agar ruang tetap terlihat baik bagi staff hotel maupun pengunjung maupun tamu yang datang ke hotel. *Houseman* yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga area disetiap hotel agar selalu terlihat bersih dan juga nyaman, apabila ada area yang kotor maka staff yang akan dicari atau dihubungi adalah *houseman*.

Pengertian Public Area Section

Public area section adalah salah satu bagian yang ada di *housekeeping departement* yang menangani semua urusan mengenai kebersihan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan, semua area umum yang berpengaruh terhadap ketertarikan tamu untuk memakai jasa hotel, *public area section* sangat berpengaruh besar terhadap pemasukan dan operasional kerja didalam hotel, karena dengan adanya section ini kebersihan yang dilalui oleh tamu tetap terjaga, dan tetap membuat tamu yang datang menjadi senang dan dapat beristirahat dengan nyaman dan tenang.

Menurut Rumekso,SE (2008) dalam buku *Housekeeping Hotel Public Area* menjelaskan bahwasanya Public area atau area umum di dalam hotel adalah tempat-tempat yang sering dikunjungi dan dipergunakan oleh para tamu, baik tamu yang menginap maupun tidak menginap. Para tamu akan menilai dan mendapat kesan pertama dari yang mereka lihat dan mereka dapat dari public area ini seperti kebersihan, kerapian, keindahan serta kenyamanan public area, yang memberikan image bahwa hotel yang mereka datangi adalah hotel yang baik dan dapat memberikan kepuasan kepada tamu selama menginap di hotel tersebut.

Public area atau area umum didalam hotel adalah tempat-tempat yang sering di kunjungi dan dipergunakan oleh para tamu, baik tamu yang menginap maupun yang tidak menginap, para tamu akan menilai dan

mendapat kan kesan pertama dari yang mereka lihat dan mereka dapat dari public area ini, kebersihan, kerapian, keindahan, serta kenyamanan public area merupakan kesan pertama bagi para tamu, yang memberikan image bahwa hotel mereka datang adalah hotel yang baik, yang dapat memberikan kepuasan kepada tamu selama menginap dihotel tersebut.

Berdasar pada pengertian public area diatas, dapat disimpulkan bahwa public area section adalah sebuah seksi yang ada didalam housekeeping departement yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, serta kenyamanan seluruh area hotel, baik yang berada diluar gedung maupun didalam gedung, terkecuali kamar tamu dan dapur.

Macam Alat Mesin yang digunakan di Public Area Section

a. Vacuum cleaner

Dry vacuum cleaner adalah alat yang modern yang membuat pekerjaan jadi lebih mudah dan cepat, *dry vacuum cleaner* juga sering disebut *vacuum cleaner* saja adalah mesin pengisap debu dan kotoran-kotoran kering lainnya yang berada diatas permukaan lantai dan karpet, alat ini di khusus kan untuk mengisap debu yang melekat di atas permukaan lantai, karpet, *furniture*, sofa, dinding, dan lain-lain nya.

Bagian-bagian dari vacum cleaner yaitu:

- a) *Vacum cleaner container*, tabung *vacuum cleaner*.
- b) *Vacum cleaner motor block*, mesin penggerak *vacuum cleaner*.
- c) *Filter*, penyaring debu.
- d) *Dust bag*, kantong debu/sampah.
- e) *Exhaust road*, tongkat pengisap.
- f) *Exhaust pipe*, pipa karpet penghisap.
- g) *Coupling joint*, pipa penghubung.
- h) *Round brush*, sikat bulat berbulu panjang.

i) *Floor brush*, sikat lantai.

b. Wet and Dry vacuum.

Mesin ini mempunyai dua fungsi, dapat dipakai untuk mengisap air yang menggenang atau untuk menghisap debu, bila dipakai untuk menghisap debu perangkat yang ada didalam nya tidak perlu dilepas, tetapi apabila dipergunakan menghisap air yang menggenang, ada beberapa alat yang harus dilepas, yaitu:

- a) Dust filter
- b) Dust bag
- c) Floor brush harus diganti dengan rubber sweeper nossle

Cara menggunakan alat ini sama dengan cara menggunakan dry vacuum cleaner, begitu pula bagian-bagian yang ada didalamnya, sedikir perbedaannya terletak pada bagian dalamnya yang dilengkapi dengan tangki penampung air.

c. Polishing Machine (Buffing Machine)

Alat ini dapat dipergunakan untuk menyikat lantai maupun untuk mengkilapkan lantai, hanya dibedakan oleh perlengkapan yang dipakai.

Untuk mengkilapkan lantai maka diperlukan *buffing pad/softer pad*, bantalan lunak, sedang untuk menyikat lantai digunakan *scrubbing pad*, bantalan keras, atau dapat juga memakai sikat, bagian-bagian *polishing machine*.

- a) *Micro switch*, untuk menghidupkan mesin.
- b) *Machine handle*, pegangan mesin.
- c) *Dual-trigger micro switch*, swicth otomatis.
- d) Tangki mesin.
- e) Kabel aliran listrik.
- f) Jepitan pengatur tinggi rendahnya mesin.
- g) Roda mesin
- h) *Machine cover*, penutup mesin.

- i) *Machine block*.
- j) Roda transmisi.
- k) *Bemper*.
- l) *Pad holder*, tempat memasang bantalan.
- m) *Scrubbing brush*, sikat lantai.
- n) *Shampooing brush*, sikat untuk mencuci karpet.
- o) *Buffing pad*, bantalan lunak untuk mengkilapkan lantai.
- p) *Polishing brush*, sikat untuk menggosok/mengkilapkan lantai.

d. *Hand polisher*

Hand polisher adalah alat mesin poles yang dapat dipakai dengan menggunakan tangan, kecepatan mesin bisa di ubah-ubah, kegunaannya sama dengan *polishing machine*, tetapi bentuknya lebih kecil, alat ini dapat digunakan untuk membersihkan dinding marmer, granit, *vanity counter*, dan bisa juga untuk mengkilapkan bodi mobil (Bagyono, Ludfi Orbani, 2003: 102).

Bagian-bagian dari hand polisher:

- 1) *Micro switch*, untuk menghidupkan mesin.
- 2) *Machine handle*, pegangan mesin.
- 3) *Dual-Trigger Micro-Switch*, *switch otomatis*.
- 4) Tangki mesin.
- 5) Kabel aliran listrik.
- 6) *Machine handle*, jepitan untuk mengatur tinggi-rendahnya pegangan mesin.
- 7) Roda mesin.
- 8) *Machine cover*, penutup mesin.
- 9) *Machine block*.
- 10) Roda transmisi.
- 11) *Bemper*.

e. *Scrubbing machine/Brushing machine*

Scrubbing machine adalah mesin yang digunakan untuk membongkar atau mengupas lapisan lantai yang sudah kotor dan kusam,

sesudah dibersihkan lantai kemudian dilapisi lagi agar bersih dan mengkilap, mesin ini sama dengan *polishing machine* hanya saja bila dipakai untuk membongkar lapisan lantai maka harus memakai sikat, jika untuk menggosok permukaan lantai yang sudah dilapisi, sikat pada mesin harus diganti dengan *nylon pad* yang lembut.

C. Metode Penelitian

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan campuran (*mix-methods*) yang mengabungkan antara metode kualitatif dalam bentuk wawancara dan observasi lapangan dengan metode kuantitatif dalam bentuk kuesioner.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Disini peneliti melakukan penelitian yang dimulai dari bulan April 2016 s/d Agustus 2016 yang menjadi tempat penelitian adalah Hotel Grand Central Pekanbaru, Jl. Jenderal Sudirman, Riau, Indonesia, peneliti meneliti di bagian *Public Area Section*.

Sumber Data

Populasi

Menurut Margono (2004) populasi adalah merupakan seluruh data yang menjadi pusat perhatian serang peneliti dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Populasi berkaitan dengan data-data jika setiap manusia memberikan suatu data, maka ukuran atau banyaknya populasi akan sama dengan banyak nya manusia.

Menurut Furchan (2004) populasi adalah objek, seluruh anggota kelompok orang, atau kejadian yang telah dirumuskan oleh peneliti secara jelas.

Sedangkan menurut Nazir (2005) mengemukakan bahwa populasi ialah sekumpulan individu-individu dengan kulaitas dan karakter yang sudah ditetapkan oleh peneliti. Ciri atau kualitas itu dinamakan sebadai variabel yang membagi popilasi menjadi 2 yakni:

- a. Populasi finit.
- b. Populasi infinit.

Disini penulis mengambil populasi adalah dari seluruh karyawan housekeeping departemen yang ada di hotel Gran Central Pekanbaru.

Sampel

Sugiyono (2008:118) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.

Menurut Arikunto (2006:131) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Jika kita hanya akan meneliti sebagian dari populasi, maka peneliti tersebut disebut penelitian sampel.

Disini peneliti mengambil sampel dari bebeapa karyawan di Hotel Grand Central Pekanbaru.

Sampel yang diambil adalah karyawan houseman yang berjumlah 8 Orang Houseman, 1 orang supervisor.

Jenis dan Sumber Data

Data Primer

Data primer adalah data yang diambil secara langsung melalui cara bertatap muka atau wawancara langsung dengan narasumber dan pengumpulan data, peneliti

mendapatkan data dan juga informasi langsung dari supervisor selama melakukan penelitian dilokasi.

Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan. Manfaat dari data sekunder adalah lebih meminimalkan biaya dan waktu, mengklafikasikan permasalahan-permasalahan, menciptakan tolak ukur untuk mengevaluasi data primer, dan memenuhi kesenjangan-kesenjangan informasi. Jika informasi telah ada, pengeluaran uang dan pengorbanan waktu dapat dihindari dengan menggunakan data sekunder manfaat lain dari data sekunder adalah bahwa seorang peneliti mampu memperoleh informasi lain selain informasi utama.

Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner

Adalah suatu daftar yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh responden atau orang yang ingin diselidiki. Kuesioner juga merupakan suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

Menurut Widodo (2004 : 128). Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang dibuat berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang harus direspon oleh responden.

Observasi

Observasi merupakan sebuah proses yang dilakukan untuk mengetahui sesuatu secara langsung

dan mendalam, biasanya observasi dilakukan untuk mendalami suatu hal atau objek yang tidak disadari oleh banyak orang. Observasi juga dijabarkan sebagai sesuatu atau proses untuk memahami, mencari tau, dan mendalami suatu objek atau pariwisata secara detail dengan cara terjun langsung kedalam peristiwa atau menekan pada objek dan proses ini tergolong cukup efektif untuk mengumpulkan data-data terkait seputar objek.

Menurut (Nurkanca, 1986) observasi adalah suatu cara untuk mengadakan penilaian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis. Data-data yang diperoleh dalam observasi itu dicatat dalam catatan observasi, kegiatan pencatatan dalam hal ini adalah merupakan bagian daripada kegiatan pengamatan.

Sedangkan menurut (Arikunto, 2009), observasi seringkali diartikan sebagai sesuatu aktiva yang sempit, yakni memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Didalam pengertian psikologi, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra.

Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap narasumber atau sumber data.

Wawancara pada penelitian sampel besar biasanya hanya dilakukan sebagai studi pendahuluan karena tidak mungkin menggunakan wawancara pada 1000 responden, sedangkan pada sampel kecil teknik wawancara dapat diterapkan sebagai teknik pengumpul data (umumnya

penelitian kualitatif). Menurut (Hadi, 2007), wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Tanya jawab 'sepihak' berarti bahwa pengumpul data yang aktif bertanya, sementara pihak yang ditanya aktif memberikan jawaban atau tanggapan. Dari definisi itu, kita juga dapat mengetahui bahwa tanya jawab dilakukan secara sistematis, telah terencana, dan mengacu pada tujuan penelitian yang dilakukan.

Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang mengharuskan seorang peneliti turun langsung kelapangan untuk proses pengambilan data dengan cara seperti, foto, rekaman, dan video.

Menurut E. Kosim (1988; 33) jika diasumsikan dokumen itu merupakan sumber data tertulis, maka terbagi dalam dua kategori yaitu sumber resmi dan tidak resmi

Sumber resmi merupakan dokumen yang dibuat atau dikeluarkan oleh lembaga atau perorangan atas nama lembaga. Ada dua bentuk yaitu sumber resmi formal dan sumber resmi informal.

Sumber tidak resmi, merupakan dokumen yang dibuat atau dikeluarkan oleh individu tidak atas nama lembaga. Ada dua bentuk yaitu sumber tak resmi formal dan sumber tak resmi informal.

D. PEMBAHASAN

Gambaran Umum Perusahaan Sejarah Hotel

Hotel Grand Central Pekanbaru merupakan salah satu hotel berbintang 4 di kota pekanbaru, Hotel ini memiliki 161 kamar dengan berbagai tipe kamar. Hotel Grand Central didirikan pada tanggal 26 September 2012 dalam peresmian turut hadir Walikota Pekanbaru H.Firdaus S.T, MT.

Hotel Grand Central Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman Nomor 1 Pekanbaru, pengelolanya diserahkan ke Topotels, ketentuan ini berlaku per Maret 2013.

Topotels sendiri merupakan perusahaan manajemen hotel di Indonesia yang menawarkan jasa pembangunan dan pengelola hotel dengan standar Internasional. Topotels di pimpin oleh Ren Tobing MBA selaku Managing Director dan Ir. Ojahan Oppusunggu S.T.M.T selaku Executive Technical Director.

Grand Central Hotel Pekanbaru menawarkan 3 pilihan hidangan dan fasilitas seperti kolam renang, pusat kebugaran, dan ruang karaoke. Ruangan-ruangan kontemporer menawarkan pemandangan kota dan akses wifi sebagai pelengkap.

Kamar diisi area duduk, kamar berpendingin ruangan dilengkapi dengan TV satelit layar datar, *mini bar*, dan brankas pribadi. Kamar mandi terpisah dengan pengering, pancuran, dan kelengkapan mandi, dan disediakan layanan kamar 24 jam.

Restoran hidangan Indonesia dan Asia disajikan di *Central Coffe House*, sementara kudapan ditawarkan di *Central Lobby Lounge* tamu juga bisa menikmati boga bahari dan hidangan oriental dari Central Seafood Restaurant.

Grand Central Hotel Pekanbaru memiliki beragam fasilitas penunjang dari spa, kolam renang, pusat kebugaran, dan ruang karaoke.

Visi dan misi

Visi dan misi dari Grand Central Hotel Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Visi

Berusaha menjadi hotel berbintang 4 yang utama dan terunggul di kota Pekanbaru.

Misi

Menciptakan nilai lebih bagi *Stakeholders* dengan menyajikan produk bermutu disertai pelayanan yang profesional, ramah dengan mewujudkan *Feel Different Experience* sebagai citra Grand Central Hotel Pekanbaru.

Tugas Dan Tanggung Jawab Seorang Houseman

Houseman adalah merupakan salah satu seksi ataupun bagian yang berada dibawah kepemimpinan *housekeeping departement* yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan seluruh bagian area hotel terkecuali pembersihan kamar tidur, *houseman* harus selalu tampil rapi *houseman* biasanya dipimpin ada diawasi langsung saat bekerja oleh *supervisor* hal ini bertujuan untuk menghasilkan hasil yang baik. Setiap bagian yang ada di *houseman* mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing tidak terkecuali *supervisor* itu sendiri dan tugas dari *supervisor* yakni:

Tugas Supervisor Houseman

- a) Mengawasi pekerjaan dengan briefing dan juga berdoa.
- b) Memeriksa daftar hadir karyawan.
- c) Membagi kan tugas kepada *houseman*.
- d) Memberi tahu kan kepada *houseman* apabila ada acara atau pekerjaan yang belum kelar.
- e) Memberikan arahan dan juga masukan kepada *houseman* agar bisa melaksanakan tugas dengan baik dan maksimal.
- f) Mengawasi *houseman* dalam mengambil alat-alat maupun *chiminal*.
- g) Memantau pengerjaan *houseman*.
- h) Memberikan saran apabila ada kesalahan atau pekerjaan yang terlewatkan oleh *houseman*.
- i) Dapat membuat *houseman* merasa tenang dan nyaman serta aman dalam bekerja.

- j) Mencarikan solusi apabila terjadi masalah atau pun kendala dalam bekerja.
- k) Menjaga keakraban dan juga keharmonisan baik *supervisor* dengan *houseman* maupun *houseman* dengan sesama *houseman*.
- l) Dapat menjalin keakraban dengan departement lain semisalnya *Engineering*.
- m) Memantau kembali hasil kerja dari *houseman*.
- n) Dapat menggantikan pengerjaan untuk sementara waktu.
- o) Mengawasi *houseman* dalam membersihkan alat-alat apabila sudah selesai digunakan.
- p) Melakukan briefing kembali sebelum karyawan pulang.
- q) Harus menunjukkan wibawanya didepan karyawan.
- r) Mampu bersikap tegas apabila *houseman* lalai dalam menjalankan tugas.

Tanggung Jawab Supervisor Houseman

- a) Bertanggung jawab terhadap kebersihan seluruh area hotel terkecuali kamar tidur.
- b) Memeriksa secara teliti setiap ruangan yang sudah dibersihkan misalnya seperti bar, restoran, dan toilet.
- c) Melaporkan apabila ada kerusakan alat mesin ke *Engineering Departement*.
- d) Ikut bertanggung jawab apabila salah satu *houseman* mengalami kesalahan.
- e) Bertanggung jawab atas kenyamanan tamu dan juga kebersihan hotel.
- f) Menglengkapi laporan dalam *Public Area Supervisor Log Book* setiap hari.
- g) Bertanggung jawab terhadap biaya dan penggunaan barang-barang keperluan seperti *cleaning agent, supplies, dan equipment*.
- h) Bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan program

pemeliharaan atau pembersihan secara berkala seperti, *kristalisasi*, pencucian lantai karpet, pembersihan kaca jendela, *general cleaning*, dan sebagainya.

- i) Bertanggung jawab untuk menerapkan prosedur yang sudah ada misalnya seperti keamanan dalam melaksanakan tugas dan juga dapat menjamin kehygienisannya.
- j) Siap bertanggung jawab apabila mendapat kan saran dari atasannya.
- k) Mengecek kebersihan dan kelengkapan alat-alat serta memastikan janitor dalam keadaan bersih dan rapi.
- l) Menjaga komunikasi antara *houseman* maupun dengan departement lainnya.

Tugas Houseman

- a) Mengikuti briefing dan doa sebelum bekerja.
- b) Mengikuti arahan dari *Supervisor*.
- c) Mengecek kelengkapan alat sebelum memulai pekerjaan.
- d) Memastikan tidak adanya gangguan baik dari tamu maupun hal-hal lain nya.
- e) Menglengkapi perlengkapan diruang-ruangan seperti mengganti plastik sampah, meletakkan tisu ditoleit serta wangi-wangian.
- f) Mengecek kenyamanan dan juga kebersihan ruang meeting ,dan juga mushola.
- g) Membersihkan area yang sudah dibagikan oleh *Supervisor*.
- h) Mendahulukan ruang yang biasanya aka di gunakan terlebih dahulu seperti *office* dan *toilet*.
- i) Membuang sampah yang ada dilantai maupun area parkir.
- j) Merapikan dan membersihkan alat yang sudah di gunakan.

Tanggung Jawab Houseman

- a) Melakukan handling over dengan shift pagi, siang, dan malam dan

- harus sudah bersih dan aman saat meninggalkan pekerjaan.
- b) Membersihkan *standing ashtray* di area *lobby* dan area umum lainnya.
 - c) Melakukan *dusting* di tangga, *furniture*, dan kaca-kaca.
 - d) Membersihkan sampah, lantai, toilet, dan area umum lainnya dengan cara *sweping*, dan *mopping*.
 - e) Membersihkan restaurant atau F&B outlet setelah makan pagi, siang, dan malam.
 - f) Membersihkan *back office*, setelah *office hour* dan *employee room*, kantin, koridor, dan ruang parkir.
 - g) Membantu membuang sampah dan linen kotor dari *room attendant trolley*.
 - h) Menjaga kondisi meeting room, ruang banquet, dalam keadaan rapi dan bersih.
 - i) Mengikuti *breafing* setiap pagi.
 - j) Menjaga alat-alat dalam keadaan baik.
 - k) Dapat menjaga kekompakan team.
 - l) Siap menerima konsekuensi apabila melakukan kesalahan.

Area Kerja Houseman dan Cara Kerja Serta Cara Penggunaan Alat Mesin

Area kerja yakni berupa ruangan atau ruang terbuka yang didalamnya berisikan orang-orang melakukan kegiatan seperti bekerja dan rutinitas yang sudah sering dilakukan. Area kerja juga lokasi yang berkaitan dengan aktivitas kerja dibawah kendali organisasi

Dalam pengertian hotel area kerja juga biasa disebut dengan Publik area merupakan lokasi untuk melakukan kegiatan yang berkaitan dengan tugas atau pun tanggung jawab yang harus dilakukan oleh *houseman* atau karyawan *public area section*, setiap pelaksanaan kegiatan bekerja *houseman* memiliki area kerjanya sendiri dan area itu dibagi lagi menjadi

beberapa bagian yang dan sudah menjadi tanggung jawab untuk selalu dikerjakan, dan bagian-bagian itu yakni :

a) Office

Di Grand Central Hotel memiliki beberapa ruang kerja atau biasa disebut dengan *Office* yang setiap paginya selalu dibuka untuk umum dan ruangan ini menjadi tanggung jawab seorang *houseman* untuk membersihkan dan mengecek keadaan *office* tersebut, dari sekian banyak *office* yang ada di Grand Central Hotel hanya satu *office* yang selalu dibersihkan menggunakan alat mesin yakni *Business Center* dan alat mesin yang sering digunakan adalah *Dry Vacuum Cleaner*.

b) Lobby Hotel

Lobby merupakan salah satu area yang sering dilalui oleh para tamu maupun pengunjung hotel sehingga hal ini menyebabkan lantai lobby lebih cepat kotor, untuk pembersihan lobby biasanya dilakukan pada saat keadaan sepi dan tidak adanya rutinitas di area lobby hal ini dikarenakan supaya tidak mengganggu tamu dan memperlancar pengerjaannya. Pembersihan *lobby area* dilakukan dengan cara *daily* yakni diwaktu senggang ada 2 cara pembersihan di lobby area yakni dengan cara kristalisasi atau *buffing lobby area* dibersihkan 2-3 kali dalam satu hari.

c) Toilet.

Toilet di Grand Central Hotel ada 12 toilet dibagi di lobby area, lantai satu, dan juga lantai dua memiliki 4 toilet bagi para tamu atau pengunjung, untuk tugas pembersihan toilet dilakukan pada pagi hari untuk mengecek kesedian tisu di toilet dan tidak ada genangan air yang dapat mengganggu aktivitas tamu dan pembersihan toilet dilakukan disaat tidak ada tamu hal ini agar nantinya tidak mengganggu kenyamanan tamu, toilet dibersihkan 2-3 kali per *Shift*.

d) Ballroom Hotel.

Di Grand Central Hotel memiliki 1 ruangan ballroom yakni *Grand Central Ballroom* yang memiliki kapasitas untuk menampung maksimal 1000 orang, *Grand Central Ballroom* biasanya digunakan untuk acara besar seperti acara wisuda, acara seminar, acara

pernikahan, dan juga acara event-event lainnya. *Grand Central Ballroom* dibuka tiap hari walaupun disaat tidak ada acara terkadang hanya untuk dilihat-lihat saja, untuk pembersihaannya biasanya *ballroom* dibersihkan pada saat sehari sebelum acara dan setelah acara dilakukan kembali pembersihan dan bagian yang harus dibersihkan dari *ballroom* adalah karpet yang ada *diballroom*, untuk pembersihannya sendiri menggunakan sistem *daily report* adapun dilakukan pembersihannya rutin setiap hari namun biasanya hanya menggunakan *Dry Vacuum* untuk membersihkan debu dan juga pasir dari jejak kaki tamu.

e) *Meeting Room.*

Grand Central Hotel memiliki 5 ruangan meeting yang berada dilantai 2 setiap ruangan rata-rata memiliki kapasitas yang berbeda-beda, untuk pembersihaan ruangan meeting biasanya dilaksanakan pada saat akan ada acara dan sesudah acara setelah itu ruangan dikunci. Biasanya ruangan meeting dibersihkan dengan menggunakan alat mesin *dry vacuum* untuk menghilangkan debu pada karpet.

f) *Locker room.*

Di Grand Central Hotel memiliki masing-masing 1 loker untuk pria dan wanita, dilocker room terutama di locker room pria sering mengalami genangan air sehingga sering dilakukan pengeringan dengan menggunakan mesin *wet and dry vacuum*.

g) *Restoran Hotel.*

Di Grand Central Hotel mempunyai 1 Restoran yang memiliki kapasitas 40 orang, Restoran dibuka dari jam 10:00 wib sampai dengan 23:00 wib, sedangkan untuk *breakfast* dibuka jam 07:00 wib sampai jam 10:00 wib setelah itu Restoran dibuka untuk umum, selesai dari *breakfast* restoran langsung dibersihkan oleh *houseman*, dan di sore hari dibersihkan kembali maupun malam hari restoran selalu di *buffing* dan pembersihan dilakukan disaat sudah tidak adanya lagi rutinitas.

h) *Basement.*

Basement atau pun area parking hotel berada didasar hotel *basement* sebenarnya jarang dibersihkan dengan menggunakan alat mesin hal ini dikarenakan jarang adanya genangan air, apabila terdapat genangan air diarea parking langsung dikeringkan dengan menggunakan alat yakni *wet and dry vacuum*.

i) *Tangga Belida*

Tangga Belida yakni tangga penghubung antara Restoran dengan *Coffe House*, Tangga Belida dibersihkan untuk menghilangkan debu dan jejak-jejak sepatu dan dibersihkan pada saat tidak ada rutinitas dari tamu, alat mesin yang digunakan adalah *Dry Vacuum Cleaner*.

j) *Coridor.*

Di Grand Central Hotel memiliki Coridor dilantai 1,2 serta di setiap lantai kamar namun biasanya yang dibersihkan hanya lah coridor di lantai 1 dan 2 hal ini dikarenakan tidak mengganggu kenyamanan dari tamu di kamar dan pembersihan dicoridor dilakukan pada saat tidak ada lagi rutinitas maupun aktivitas di area tersebut hal ini supaya tidak mengganggu pengerjaannya, dalam sehari *coridor* dibersihkan minimal 2 kali dengan sistem ataupun dengan cara *buffing* dengan menggunakan alat mesin *polishing machine*.

k) *Karaoke.*

Karaoke merupakan fasilitas yang ada di Grand Central Hotel, karaoke berada diarea *basement hotel*. Karaoke memiliki beberapa tipe ruangan diantaranya, *economy, standard, deluxe, vip, grand suite, dan party* serta memiliki 39 ruangan, namun tidak semua dari ruangan tersebut dibersihkan biasanya hanya ruangan yang terpakai, ruangan-ruangan yang terpakai dibersihkan dipagi harinya oleh *houseman* dengan menggunakan alat mesin *dry vacuum* apabila terdapat debu dan juga abu

rokok yang menempel di sofa ruangan karaoke.

1) *Lift.*

Di hotel Grand Central Pekanbaru memiliki 3 lift yang berada di area *lobby* hotel yang dapat digunakan untuk para tamu, namun bagi pengunjung maupun tamu yang lupa membawa kunci kamar tidak bisa kelantai kamar tanpa menggunakan *key card* hal ini dikarenakan tidak boleh sembarangan menggunakan lift bila ingin kelantai kamar yang berisikan tamu.

Disini penulis juga mewawancarai karyawan houseman untuk mengetahui bagaimana cara penggunaan alat mesin sebelum dan sesudah bekerja. Menurut perlindungan pada tanggal 14 Agustus 2016 menjelaskan sebagai berikut :

“Pada saat ingin melakukan pekerjaan, yang harus dicek adalah kondisi dari alat mesin dapat berfungsi secara baik atau tidak setelah itu melihat kondisi area sudah aman dari aktivitas tamu maupun dari sampah lepas seperti tisu dan kertas, disaat pengerjaan haruslah mengikuti SOP yang sudah ditetapkan selesai dari pengerjaan alat mesin dibersihkan langsung dan disimpan di tempatnya yakni jenitor”

Penulis juga bertanya mengenai penanganan terhadap mesin yang rusak pada saat digunakan maupun pada saat tidak digunakan, menurut perlindungan pada tanggal 14 Agustus 2016 menjelaskan sebagai berikut :

“Penanganan pada alat mesin yang rusak biasanya dilihat dari kondisinya, ketika masih bisa di perbaiki oleh karyawan houseman maka houseman akan memperbaikinya sedangkan ketika kondisi alat mesinnya sudah tidak dapat di perbaiki oleh houseman maka alat mesin yang rusak diperbaiki oleh Engineering”

Penulis juga mewawancarai 1 (satu) houseman yang bernama

Iskandar, penulis bertanya mengenai cara pembersihan alat mesin *dry vacuum* setelah siap digunakan menurut iskandar pada tanggal 17 Agustus 2016 menjelaskan sebagai berikut:

“Alat mesin yang sudah digunakan maka dibersihkan diawali dengan mengecek dust bag, dust bag adalah tempat penampung sampah maupun debu ketika sudah penuh maka tugas houseman mengganti dengan dust bag baru, setelah itu kemudian membersihkan body dari dry vacuum dengan cara mengelap body nya dengan menggunakan chimicel”

Penulis kemudian bertanya kembali mengenai perlu atau tidak penambahan alat mesin, menurut iskandar pada tanggal 17 Agustus 2016 menjelaskan sebagai berikut:

“Sebenarnya alat mesin yang ada saat ini sudah cukup namun tidak menutup kemungkinan bahwasanya Public Area butuh tambahan alat mesin untuk mengantisipasi kerusakan pada alat dan dapat mengganggu pengerjaan.

Cara Perawatan Alat Mesin

Vacuum Cleaner.

Dry vacuum cleaner adalah alat yang modern yang membuat pekerjaan jadi lebih mudah dan cepat, *dry vacuum cleaner* juga sering disebut *vacuum cleaner* saja adalah mesin pengisap debu dan kotoran-kotoran kering lainnya yang berada diatas permukaan lantai dan karpet, alat ini dikhususkan untuk mengisap debu yang melekat diatas permukaan lantai, karpet, *furniture*, sofa, dinding, dan lain-lain nya.

Cara menggunakan *vacuum cleaner* adalah sebagai berikut:

- a) Saat menggunakan *vacuum cleaner* sebaiknya tangan kanan memegang *exhaust road* bagian tengah.
- b) *Vacuuming* lantai karpet dilakukan sambil berjalan mundur agar

bagian yang sudah yang bersih tidak terinjak dan menjadi kotor lagi.

- c) Kotoran-kotoran yang dapat menyumbat saluran *vacuum cleaner* seperti potong rokok, batang korek api, potongan kain, plastik, dan lainnya sebaiknya sebelum divacuum di sapu terlebih dahulu dan ditampung didalam *dustpan*.
- d) Setelah selesai mesin dimatikan dengan menekan tombol *off* pada mesin, kabel dilepas, dipegang stikernya dan ditarik, jangan sekali-kali melepas kabel jauh dari stop kontak, ketika mesin masih hidup karena itu akan menyebabkan kabel putus dan mengakibatkan sambungan arus pendek (kebakaran).

Cara merawat vacuun cleaner adalah sebagai berikut:

- a) Setelah digunakan, kabel *vacuum cleaner* digulung, motor block dibuka dan bersihkan.
- b) *Dust filter* dibersihkan, apabila perlu disikat maka harus disikat dengan yang lembut.
- c) Buang sampah yang ada didalam *dust bag* didalam *dust bag* ketempat sampah kemudian dibersih kan juga *dust bag* nya.
- d) *Dust bag* dipasang kembali dengan yang seharusnya, hal ini agar *dust bag* tidak sobek apabila *dust bag* sudah robek dan tidak dapat dipakai lagi maka harus segera di ganti dengan yang baru, *dust bag* ada dua jenis ada yang terbuat dari kain dan juga dari kertas yang tebal dan tidak mudah sobek.
- e) *Container vacuum cleaner* dibersihkan menggunakan kain pel setengah basah.
- f) *Attachment pipe* dibersihkan dengan lap kering dan bersih.
- g) *Vacuum cleaner* disimpan di tempat penyimpanan yang aman.

Wet and Dry Vacuum.

Cara menggunakan alat ini sama dengan cara menggunakan *dry*

vacum cleaner, begitu pula bagian-bagian yang ada di dalamnya, sedikir perbedaannya terletak pada bagian dalamnya yang dilengkapi denga tangki penampung air.

Cara perawatan *Wet and Dry vacuum cleaner* adalah sebagai berikut:

- a) Setelah dipakai, kabel *vacuum cleaner* dibersihkan dan digulung rapi diatas motor block.
- b) Semua kontainer yang ada di dalamnya dibersihkan.
- c) *Exhaust road* maupun *exhaust pipe* dibersihkan.
- d) Daerah *motor block* dan *water sucker* dibersihkan.
- e) Setelah semua perlengkapan selesai dibersihkan kemudia dipasang kembali dengan tepat, dan disimpan ditempat penyimpanan yang aman.

Polishing Machine (Buffing Machine).

Alat ini dapat dipergunakan untuk menyikat lantai maupun untuk mengkiapkan lantai, hanya dibedakan oleh perlengkapan yang dipakai.

Untuk mengkilapkan lantai maka diperlukan *buffing pad/softer pad*, bantalan lunak, sedang untuk menyikat lantai digunakan *scrubbing pad*, bantalan keras, atau dapat juga memakai sikat, dan berikut cara menggunakan serta cara perawatannya: Cara menggunakannya adalah sebagai berikut:

- a) gunakan perlengkapan yang sesuai untuk setiap jenis pekerjaan, misalnya untuk *buffing* atau *polishing* gunakan *buffing pad*.
- b) Siapkan obat pembersih yang akan digunakan dengan ukuran/campuran yang tepat (sesuai denga ketentuan).
- c) *Pad* dipasang pada *holder* atau *drive disc* sehingga tidak mudah lepas.
- d) Saat menjalankan mesin, kedua tangan harus memegang pegangan mesin, sedangkan kabel diletakkan diatas bahu.
- e) Mesin dijalankan, digerakkan kekanan dan kekiri sambil berjalan

mundur dengan menekan kebawah atau mengangkat naik pegangan mesin sebagai stir mesin.

Cara perawatan mesin ini adalah sebagai berikut:

- a) Sebelum dan sesudah dipakai mesin harus dibersihkan dengan kain lap yang bersih.
- b) Setelah dipakai, *pad* atau *scrubbing brush* dilepas dari *drive disc* atau *pad holder* untuk dicuci.
- c) Pegangan mesin di kembalikan ke posisi tegak lurus.
- d) Kabel digulung pada pegangan mesin, dikaitkan pada bagian atas dan bagian bawah pegangan.
- e) Semua perlengkapan disimpan ditempat penyimpanan yang aman, mesin disimpan pada posisi berdiri.

Hand Polisher

Hand polisher adalah alat mesin poles yang dapat dipakai dengan menggunakan tangan, kecepatan mesin bisa diubah-ubah, kegunaannya sama dengan *polishing machine*, tetapi bentuknya lebih kecil, alat ini dapat digunakan untuk membersihkan dinding marmer, granit, *vanity counter*, dan bisa juga untuk mengkilapkan bodi mobil (Bagyono, Ludfi Orbani, 2003:102).

Cara menggunakan:

- a) Gunakan perlengkapan yang sesuai untuk setiap jenis pekerjaan, misalnya untuk *buffing* atau *polishing*, maka harus menggunakan *buffing pad*.
- b) Siapkan obat pembersih yang akan digunakan dengan ukuran/campuran yang tepat (sesuai ketentuan).
- c) Pasanglah *pad* pada *pad holder* atau *drive disc* sehingga tidak mudah lepas.
- d) Saat menjalankan mesin, kedua tangan harus memegang *machine handle* sedangkan kabel diletakkan di atas bahu.
- e) Gerakkan ke kiri kanan sambil berjalan mundur dengan menekan atau mengangkat *machine handle* sebagai stir mesin.

Cara merawat:

- a) Sebelum dan sesudah dipakai, mesin dibersihkan dengan lap yang bersih.
- b) Setelah di pakai, *pad* atau *scrubbing brush* dilepas dan *drive disc* (*pad holder*) kemudian dicuci.
- c) *Machine handle* dikembalikan dalam posisi yang tegak lurus.
- d) Kabel digulung pada *machine handle*, dikaitkan dengan bagian atas dan bagian bawah *machine handle*.
- e) Semua perlengkapan di simpan di tempat penyimpanan mesin disimpan dalam posisi berdiri.

Shampooing Carpet Machine

Shampooing Carpet Machine adalah mesin yang khusus di gunakan untuk mencuci lantai karpet, adapun bagian-bagian dari mesin ini sama dengan mesin pembersih lantai (*polishing machine* ataupun *buffing machine*).

Cara menggunakan shampooing carpet machine adalah sebagai berikut:

- a) *Shampooing brush* dipasang terlebih dahulu pada *drive disc*.
- b) Sebelum lantai karpet dicuci, semua kotoran yang ada diatas permukaan lantai dibersihkan terlebih dahulu dengan *dry vacuum cleaner*.
- c) Bagian pojok ruangan yang tidak dapat terjangkau dengan mesin harus dibersihkan dulu dengan *hand brush*.
- d) *Nobla Carpet Shampooing* yang sudah dicampur dengan air, dengan perbandingan 1:5 atau menurut tingkat kekotoran lantai, dituangkan kedalam tangki tempat *shampoo*.
- e) Pengeluaran *shampoo* dari dalam kontainer harus diatur sedemikian rupa agar karpet tidak terlalu basah.
- f) Tinggi-rendahnya pegangan mesin disetel sesuai dengan tinggi tubuh petugas.

- g) Pencucian carpet dimulai dari bagian yang paling jauh, dari ujung keujung lainnya.
- h) Mesin dijalankan kekiri dan kekanan sambil berjalan mundur.
- i) Posisi tubuh petugas saat menjalankan mesin harus tegak, agar tidak cepat lelah, tangan kanan memegang handle mesin, sedangkan tangan kiri memegang kabel serta *handle* tempat mengeluarkan *shampoo*.
- j) Setelah pencucian karpet selesai, gunakan *wet and dry vacuum cleaner*, untuk menghisap air *shampoo* agar lekas mengering dan sekaligus untuk menghisap kotoran.
- k) Untuk mempercepat proses pereringannya maka digunakan *blower machine*.

Cara merawat shampooing machine:

- a) Setelah selesai digunakan, kontainer mesin dikosongkan dari *shampoo*.
- b) *Shampooing brush* dilepas dan *drive disc*, dicuci, dan dikeringkan.
- c) Kabel mesin digulung dengan rapi pada kontainer atau pegangan mesin.
- d) Handle mesin di kembalikan pada posisi tegak.
- e) Bagian-bagian mesin, termasuk handle mesin, dibersihkan dari sisa *shampoo*.
- f) Mesin pencuci karpet dan alat-alat yang sudah selesai digunakan disimpan di tempat penyimpanan yang aman.

Hasil wawancara dengan *supervisor* Fajar Naibaho menyatakan bahwa 1 (satu) dari 8 (delapan) orang karyawan ada yang tidak menguasai penggunaan alat *polishing machine* dan *dry vacuum* yakni yang bernama Ardiansyah, sehingga beliau ditempatkan di area yang tidak menggunakan alat mesin tersebut.

E. Kesimpulan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara teknis, pemahaman dan keahlian karyawan dalam menggunakan alat mesin adalah baik dilihat dari cara kerja dan pelaksanaan tanggung jawab saat membersihkan bagian-bagian ruangan di *public area section*.
2. Houseman memiliki konseptual yang baik dalam perawatan alat mesin dibuktikan dari pelaksanaan prosedur perawatan dan penggunaan yang sesuai SOP.
3. Pembagian tugas yang dilakukan oleh supervisor dirasakan adil oleh houseman sehingga mereka melakukan tugasnya dengan baik.

Saran.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, maka saran yang bisa disampaikan sebagai berikut:

1. Meskipun dikatakan bahwa profesionalisme karyawan sudah baik, tapi masih diperlukan pelatihan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kemampuan dan pengalaman kerja karyawan houseman di Hotel Grand Central Pekanbaru.
2. Adanya suatu reward bagi karyawan yang berprestasi dan memiliki profesionalisme yang baik. Hal ini diharapkan akan memacu semangat kerja karyawan houseman untuk menunjukkan hasil kerja optimal.
3. Ada penambahan alat mesin, seperti *dry vacuum*, sebab hasil penelitian menunjukkan bahwa sering terjadi kekurangan *vacuum*

akibat penggunaan alat mesin yang berbagai dengan departemen lainnya, seperti *housekeeping*. Hal ini membuat pekerjaan houseman terganggu dan mengurangi tingkat profesionalisme houseman.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2009). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- DR Dharma, M. S. (2004). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Pustaka Timur.
- DR.Drs.H.M, Y. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Margono, S. (2007). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Komponen MKDK*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurkencana, W. (1986). *Pendidikan Teknik Evaluasi*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Rumekso, S. (2008). *Housekeeping Hotel Public Area*. Yogyakarta: ANDI.
- Sudarmanto, S. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sumanto.M,A., D. (1995). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Veithzal, R. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

WEBSITE

Host =[www.google.co.id/proses pengumpulan data/](http://www.google.co.id/proses_pengumpulan_data/)

Diakses pada tanggal 21 September 2016 pukul 00:00 wib

<http://infodanpengertian.blogspot.co.id>

diakses pada tanggal 19 september 2016 pada pukul 02:00

<http://www.7lebah.com/2012/07/houseman-supervisor.html>

diakses pada tanggal 12 oktober 2016 pada pukul 23:20 wib

host=[www.google.co.id=pengertian kuisisioner=](http://www.google.co.id/pengertian_kuisisioner/)

diakses pada tanggal 12 oktober 2016 pada pukul 23:30

<http://zonainfosemua.blogspot.co.id/2011/01/pengertian-metode-penelitian-kualitatif.html>

diakses pada tanggal 25 november 2016 pada pukul 00:30

host=[www.google.co.id=pengertian-sampel=](http://www.google.co.id/pengertian-sampel/)

diakses pada tanggal 15 november 2016 pada pukul 23:30 wib