

**PELAKSANAAN TUGAS *HOUSEMAN* DI *PUBLIC AREA*
HOTEL GRAND BUNDA BUKITTINGGI**

Oleh: Chaesar Sauqy Perdana

Pembimbing: Dr. Mariaty Ibrahim, S.Sos., M.Si

Program Studi Usaha perjalanan wisata – Jurusan Ilmu Administrasi

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

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui Pelaksanaan Tugas Houseman Di Public Area Hotel Grand Bunda Bukittinggi. *Houseman* merupakan salah satu bagian yang berperan penting di Hotel Grand Bunda Bukittinggi. Seorang *Houseman* mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan SOP (*Standar Operational Procedur*), bertanggung jawab memberikan sambutan dengan baik dan nyaman terhadap tamu dalam mencari ruangan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis, kendala yang ada pada hotel tersebut yaitu kurangnya karyawan *housekeeping*, dan kurangnya alat pengering lantai kamar mandi. Sebaiknya pihak hotel harus menambah karyawan *housekeeping* agar tidak mengalami kendala seperti kurangnya karyawan agar tidak kewalahan pada saat ada karyawan lain yang cuti.

Kata Kunci: Houseman, Hotel

ABSTRACT

The Purpose of this final project is to find out the implemenmtation of houseman duties in the public area of Grand Bunda Hotel. Houseman is one of the parts that plays an important role in the Grand Bunda Bukittinggi Hotel. A houseman does their job in accordance with the SOP (Standar Operational Procedure), is responsible for providing a good and comfortable welcome to guests in finding a room. This research use qualitative research methods. Based on research conducted by the author, the obstacles that exist in the hotels are lack of housekeeping employees, and the lack of a toilet floor dryer. It is recommended that the hotel should add more employees so as not be overwhelmed when other employees are on leave.

Keywords: Houseman, Hotel

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pariwisata di era globalisasi sekarang ini sangatlah pesat. Salah satu faktor penunjang pariwisata adalah hotel. Industri perhotelan merupakan komponen terpenting, dalam realitas komponen produk kepariwisataan secara keseluruhan sebagai badan usaha yang bergerak dibidang jasa akomodasi. Industri perhotelan akan terus berkembang dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu dan untuk mencapai tujuan perusahaan. Karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk kelangsungan hidup perusahaan sejauh mana perusahaan mampu memanfaatkan peluang mengatasi ancaman dari lingkungan eksternal dengan segala potensi dari karyawan yang dimiliki oleh perusahaan. Karyawan yang berkualitas merupakan asset yang tidak ternilai bagi perusahaan perusahaan berusaha memperoleh menempatkan karyawan yang tepat sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Pariwisata adalah gabungan dari kegiatan, layanan dan berbagai industry yang mengantarkan pengalaman perjalanan, melalui dari transportasi, akomodasi, usaha makanan dan minuman, hiburan, penyediaan jasa hospitality lainnya bagia individual maupun kelompok yang mengadakan perjalanan. (Goeldner & Ritchie, 2009)

Kota Bukittinggi adalah kota dengan perekonomian terbesar kedua di Provinsi Sumatra Barat, Indonesia. Sebagai enklave dari Kabupaten Agam, kota ini pernah menjadi ibu kota Indonesia pada masa Pemerintahan Darurat Republik Indonesia. Kota ini juga pernah menjadi ibu kota Provinsi Sumatra dan Provinsi Sumatra Tengah. Kota ini pada zaman kolonial Belanda

disebut dengan *Fort de Kock* dan mendapat julukan sebagai *Parijs van Sumatra*.

Meningkatnya jumlah kunjungan menyebabkan peningkatan kebutuhan akan akomodasi dan penginapan, juga dikenal sebagai "hotel". Usaha perhotelan di Kota Bukittinggi tumbuh dengan cepat, yang menyebabkan persaingan antara bisnis perhotelan. Setiap hotel berusaha memilih lokasi yang strategis dan menetapkan harga yang kompetitif (Putri, 2018). Berikut beberapa hotel bintang tiga di kota Bukittinggi

Tabel 1 Hotel-Hotel Bintang Tiga di Bukittinggi

No.	Nama Hotel	Alamat
1	Hotel Santika Bukittinggi	Jl. Tuanku Nan Renceh No. 33, Kayu Kubu, Kec. Guguk Panjang, Guguk Panjang, Bukittinggi, Sumatera Barat, 26115
2	Grand Rocky Hotel Bukittinggi	Jl. Yos Sudarso No. 29 Benteng – Bukittinggi, Guguk Panjang, Bukittinggi, Sumatera Barat, 26128
3	Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi	Jl. Yos Sudarso, Kayu Kubu, Guguk Panjang, Bukittinggi, Sumatera Barat, 26136
4	Grand Gallery Hotel Bukittinggi	Jl. H. Agus Salim No. 25 Benteng Pasar Atas, Guguk Panjang, Bukittinggi, Sumatera Barat, 26115

- 5 Grand Bunda Hotel Bukittinggi Jl. Ahmad Karim No. 6, Guguk Panjang, Bukittinggi, Sumatera Barat, 26136

Sumber: tripadvisor.com

Grand Bunda Hotel Bukittinggi merupakan salah satu hotel bintang tiga yang ada di Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, yang didirikan oleh Bapak H. Asril pada tahun 2019. Berdirinya Grand Bunda Hotel Bukittinggi diresmikan oleh Walikota Bukittinggi yang pada saat itu adalah Ramlan Nurmatias, untuk menunjang keterbatasan jumlah kamar hotel dengan jumlah pengunjung yang berdatangan. Grand Bunda Hotel juga merupakan cabang dari Bunda Hotel yang berdiri pada tahun 2012 dibawah naungan PT. Bunda Empat Pilar yang disahkan oleh Akte Notaris bapak Desrizal Idrus Hakim, SH. Grand Bunda Hotel di pimpin oleh Ibu Sri Deswita Arma. Letak lokasi Grand Bunda Hotel Bukittinggi sangat dekat dengan ikon Bukittinggi, yaitu Jam Gadang, dengan jarak ± 180 meter, dan juga sangat dekat dengan Taman Margasatwa Kinantan dan Benteng *Fort De Kock*, dengan jarak ± 300 meter. Selain lokasinya strategis, hotel ini juga memiliki fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel bintang tiga lainnya. Berikut adalah data kunjungan kamar tamu pada tahun 2019-2021 di Hotel Grand Bunda Bukittinggi.

Tabel 2 Jumlah Kunjungan Kamar di Hotel Grand Bunda Bukittinggi

No	Tahun	Jumlah Kunjungan Kamar
1	2019	8000
2	2020	6000
3	2021	7000

Sumber: HRD Hotel Grand Bunda Bukittinggi Tahun 2024

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah tamu yang berkunjung ke Hotel Grand Bunda Bukittinggi pada tahun 2019 sampai tahun 2021 mengalami naik turun. *Occupancy hotel* pada tahun 2019 di angka yang tinggi dikarenakan banyak tamu yang berlibur ke Bukittinggi. Lalu pada tahun 2020, jumlah kunjungan hotel mengalami penurunan dikarenakan wabah *covid-19* yang melanda seluruh dunia pada saat itu, sehingga jumlah tamu yang berlibur ke Bukittinggi berkurang dikarenakan aturan *self-quarantine* yang dianjurkan pemerintah. Lalu pada tahun 2021, jumlah kunjungan hotel mengalami kenaikan dikarenakan aturan saat *covid* mulai tidak diberlakukan, maka jumlah tamu yang berlibur ke Bukittinggi kembali meningkat, dengan syarat memberlakukan *social distancing* bagi para tamu dan *staff* di Hotel Grand Bunda Bukittinggi.

Tugas *Houseman* di *public area* merupakan salah satu bagian yang berperan penting di Grand Bunda Hotel Bukittinggi. Seorang *Houseman* mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan SOP (*Standar Operational Procedur*), bertanggung jawab memberikan sambutan dengan baik dan nyaman terhadap tamu dalam mencari ruangan.

Houseman Subsection adalah suatu bagian di *Housekeeping* yang tugasnya menangani pembersihan dan tanggung jawab atas kebersihan seluruh lingkungan hotel, kecuali dapur. Adapun lingkungan yang menjadi tanggung jawabnya antara lain ruang rapat, ruang kantor, lobby, kamar tamu, gang-gang atau koridor, lift, elevator, restoran, *public space*, toilet umum dan toilet karyawan, *minor department*, kebersihan ruangan loker karyawan, dinding, jendela dan tirai, termasuk pembuangan kotoran (*rubbish*) dan sebagainya. Section ini dipimpin oleh seorang *Chief Housekeeping* yang

dibantu oleh dua orang atau tiga orang *Housekeeping Supervisor*, serta puluhan *housekeeping* atau *house-maid* atau *toilet Attendant*. (Arief, 2005)

Penerapan kebersihan areal *corridor* dan *elevator* sebagai penunjuk pekerjaan yang membentuk suatu pola kemajuan yang sistematis dan jelas jalur kebersihan *areal lobby*, *front desk*, dan *elevator* beserta segala sesuatu yang ada disana, termasuk dinding, hiasan dinding, *standing ashtray*, *AC grill* atau lubang AC, serta tempat sampah di *room boy trolley* yang ada di setiap floor adalah menjadi tugas *housekeeping* sebagai contoh di dunia perhotelan seseorang karyawan yang berprofesi sebagai Pelaksana Tugas *Houseman* di *Public Area* (Schapert, 1990).

Pendapat umum menyatakan bahwa tolak ukur kebersihan suatu tempat ditentukan oleh kebersihan toiletnya. Pendapat ini relative benar 1. sehingga perlu diperhatikan oleh petugas 2. tatagraha (*housekeeping*). Pemeliharaan 3. toilet yang baik akan membersihkan perlindungan kesehatan dan rasa nyaman bagi tamu maupun karyawan sendiri. Toilet yang bersih akan menumbuhkan kesan bahwa hotel itu bersih dan higienis.

Adapun *dusting* merupakan suatu alat pembersih dengan cara ini adalah membersihkan debu yang ada diperabot / benda dengan menggunakan lap kain. Untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam melakukan *dusting* dapat digunakan dengan dua cara:

1. *Dry dusting*, yaitu pembersihan debu dengan menggunakan lap kering seperti yang dilakukan sehari-hari.
2. *Lap dusting* yaitu membersihkan debu dengan menggunakan lap lembab setengah basah, sehingga debu akan menempel di lap tersebut.

Hotel ini telah memiliki standar kebersihan, akan tetapi pada kenyataannya alat yang digunakan untuk

membersihkan tidak menggunakan *Dusting* melainkan kain lap kaki, salah satu contohnya adalah dalam membersihkan kaca jendela dan lain-lain. Jadi hal ini tidak memenuhi SOP yang telah ada di Hotel Grand Bunda tersebut.

Untuk menjaga kebersihan toilet maka yang harus yang diperhatikan adalah jadwal pembersihan setiap hari, pemakaian alat serta obat pembersih yang tepat. Jadwal pembersihan harus disesuaikan dengan frekuensi pemakaian. (Indratno, Wibawa, & Kusumaningrat, 2011) (Rumeko, 2008). Kebersihan *corridor* harus diperhatikan karena gang merupakan penghubung antara gedung sehingga sering dilalui oleh tamu. Gang yang terjaga kebersihannya tentu akan memberikan kesan yang menyenangkan bagi para tamu. Adapun pembersihan gang atau *corridor* meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Pembersihan *Lobby*
2. Pembersihan *Front Desk*
3. Pembersihan *Elevator*

Alat-alat yang dipakai untuk membersihkan *corridor* adalah *dry vacuum cleaner*, *ladder* (tangga), *bottle sprayer*, *scot bright/scouring pad*, *hand brush*, *dust cloth*, *broom*, *dust pan*, *pail*, *mop (wet mop)*, *dust mop*, *Bolt MPC*, *metal polish*, dan *furniture polish*. Penelitian ini mengambil obyek penelitian di Grand Bunda Hotel melalui pengamatan langsung di lapangan.

Maka dari itu peneliti ingin membahas dan meneliti tentang judul **“Pelaksanaan Tugas *Houseman* di *Public Area* Hotel Grand Bunda Bukittinggi”**.

Metode Penelitian

Kualitatif adalah desain penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini. Menurut Strauss dan Corbin (Cresswell, 1998), penelitian kualitatif adalah desain penelitian yang dapat menghasilkan penemuan, dimana penemuan tersebut tidak dapat dicapai dengan langka-langka

statistik atau cara lain dari kuantifikasi atau pengukuran. Jenis penelitian kualitatif bisa dipakai untuk meneliti tentang kehidupan social, sejarah, perilaku, dan lain-lain.

Penelitian ini dilakukan di Hotel Grand Bunda Bukittinggi, yang terletak di Jalan Ahmad Karim No 6, yang dilakukan pada bulan Februari 2024 hingga Juli 2024, lalu dilakukan wawancara pada bulan Agustus 2024. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena peneliti telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Hotel Grand Bunda Bukittinggi di bagian housekeeping selama 4 bulan.

Operasional Variabel

Berikut adalah jabaran operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3 Operasional Variabel

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Pengumpulan Data
Pelaksanaan Tugas Houseman di Public Area Hotel Grand Bunda Bukittinggi	Tugas dan Tanggung Jawab	1. Bertanggung jawab atas kebersihan dan seluruh lingkungan/area hotel, kecuali dapur.	Observasi
		2. Mengadakan pengecekan/cont rol keseluruhan lingkungan hotel dan mengawasi pekerjaan anak buahnya.	
		3. Bertanggung jawab terhadap <i>cleaning machine</i> dan <i>cleaning equipment</i> lainnya.	

	4. Melapor dan menerima perintah langsung dari executive <i>housekeeper/assistant executive housekeeper.</i>	
	5. Memelihara dan mengontrol pengisian <i>log book.</i>	
Tugas dan Tanggung Jawab	1. Mengatur pembagian tugas semua <i>houseman</i> serta pemimpin pelaksana tugasnya.	
	2. Mencatat semua perlengkapan kerja yang dikeluarkan dibagikan kepada masing-masing <i>houseman.</i>	
	3. Melaporkan segala kerusakan yang terjadi disetiap lingkungan kerjanya.	Dokumentasi
	4. Membantu dan mewakili <i>chief houseman</i> bila dalam keadaan <i>day off/cuti.</i>	
	5. Melapor dan bertanggung jawab kepada <i>chief houseman</i> atas semua hasil pekerjaan <i>houseman</i> yang dipimpinnya.	
Tugas dan Tanggung Jawab Toilet Attendant	1. Melaksanakan tugas pembersihan dan <i>general cleaning</i> sebagaimana yang diperintahkan	Wawancara

dant oleh *chief houseman*.
 2. Menggunakan *vacuum cleaner* dan *polishing machine*.
 3. Mengatur, memindahkan, menempatkan meja-meja, kursi-kursi dan pot tanaman serta merawatnya sehingga seaktu-waktu siap untuk dipergunakan.
 4. Mengumpulkan, membuang, dan membersihkan tempat-tempat sampah.
 5. Secara teratur menyapu halaman lingkungan hotel.

Sumber. (Arief, 2005)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tugas dan Tanggung Jawab *Houseman* di Hotel Grand Bunda Bukittinggi

Houseman di hotel Grand Bunda Bukittinggi memiliki 2 *shift*, yaitu pagi dan malam. Setiap tugas mereka biasanya menggunakan peralatan kebersihan untuk melaksanakan tugasnya dan sesuai SOP yang berlaku. Berikut adalah SOP dari *houseman section*:

1. Datang 15 menit sebelum jam masuk, lalu menyimpan barang bawaan di *pantry*.
2. Setelah itu, pergi ke *lobby* lalu ambil *lobby duster* dan lakukan *dusting* pada area *lobby*.

3. Setelah *dusting*, ambil kain *mopping*, lalu *mop* area *lobby*.
4. Cek bagian teras atau depan pintu *lobby*. Jika ada kotoran seperti daun kering dan sampah rokok, sapu terlebih dahulu lalu *mopping*.
5. Lalu, cek *standing ashtray* dan tempat sampah. Jika sudah penuh, ambil kantong yang kotor lalu ganti dengan kantong yang bersih.
6. Setelah itu cek *public toilet*. Jika ada toilet dan/atau wastafel yang basah, keringkan menggunakan kain lap yang tersedia.
7. Setelah itu, pergi ke area parkir. Sapu sampah-sampah plastik, rokok, remahan makanan, dan daun kering menggunakan sapu lidi yang tersedia.
8. Lalu, cek tempat-tempat sampah di area parkir. Jika penuh, ambil kantong yang kotor lalu ganti dengan kantong yang bersih.
9. Setelah itu, buang kantong-kantong kotor tadi ke tempat sampah besar di depan hotel.
10. Setelah semua dilakukan, istirahat selama 20 menit selagi *roomboy* melakukan tugasnya. Jika ada panggilan dari *front office*, pergi dan lakukan apa yang dikatakan *front office*.
11. Jika sudah melakukan itu, cek tiap lantai jika tumpukan linen kotor

sudah mulai banyak, lalu angkat linen-linen tersebut ke area basement untuk dibawa oleh petugas *laundry*.

B. Area Kerja dan Cara Kerja *Houseman*

Area kerja adalah ruangan atau ruang terbuka di mana orang-orang melakukan pekerjaan sehari-hari seperti bekerja. Di hotel, area kerja, juga disebut *public area*, adalah lokasi di mana karyawan atau *staff houseman* melakukan tugas atau tanggung jawab mereka.

Area kerja dibagi menjadi beberapa bagian untuk setiap tugas, dan bagian-bagian itu yakni:

1. *Lobby* Hotel

Lobby merupakan area yang sering dilalui oleh tamu maupun pengunjung hotel sehingga hal ini menyebabkan lantai *lobby* jadi cepat kotor. Untuk pembersihan *lobby* biasanya dilakukan setiap awal *shift* pagi saat *lobby* dalam keadaan sepi, agar tidak mengganggu kegiatan tamu dan memperlancar pekerjaannya. Pembersihan area *lobby* dilakukan dengan cara *lobby dusting*, lalu setelahnya di-*mopping*. *Lobby area* dibersihkan 2-3 kali sehari, dibagi antara *shift* pagi dan malam.

2. Toilet Umum

Dalam hotel Grand Bunda Bukittinggi, terdapat 2 pasang toilet umum, 2 di lantai 1, untuk pria dan wanita, dan 2 di lantai 2, untuk pria dan wanita juga. Untuk pengerjaan bersih-bersih toilet dilakukan pada pagi hari untuk mengecek tersedianya tisu di toilet dan tidak ada genangan air yang akan mengganggu aktifitas tamu dan pembersihan toilet dilakukan di saat tidak ada tamu. Hal ini agar tidak

mengganggu kenyamanan tamu. Toilet dibersihkan sebanyak 1-2 kali per *shift*.

3. Tangga darurat

Tangga darurat di hotel Grand Bunda Bukittinggi menghubungkan seluruh lantai atau tingkat dalam hotel, termasuk akses ke *rooftop*. Untuk pengerjaan biasanya dilakukan 3 kali dalam seminggu, tergantung sibuknya kegiatan tamu karena biasanya tamu melewatinya saat lift sedang penuh dan/atau saat dalam renovasi. Pembersihan dilakukan oleh 2 orang, 1 untuk menyapu dan *dusting handrail*, dan 1 untuk mengepel lantai.

4. *Corridor*

Hotel Grand Bunda Bukittinggi memiliki 2 *corridor* di setiap lantai, namun biasanya dibersihkan hanya di lantai 1, karena *corridor* di lantai 2-4 dibersihkan oleh *room attendant*, dan juga saat tidak ada aktifitas di area tersebut agar tidak mengganggu pengerjaannya. *Corridor* dibersihkan sebanyak 2 kali dalam sehari dengan cara *lobby duster* dan di-*mopping*.

5. *Lift*

Hotel Grand Bunda Bukittinggi memiliki 2 lift yang berada di area *lobby* hotel yang digunakan oleh para tamu dan karyawan hotel. *Lift* tersebut tidak perlu menggunakan kartu kunci untuk menggunakannya, agar mempermudah tamu jika mereka melupakan kartu kunci di kamar hotel dan meminta bantuan kepada *front office* untuk menghubungi salah satu karyawan *housekeeping* dengan membawa *masterkey* agar dapat membantu tamu.

6. Area Parkir

Parkiran yang ada di Hotel Grand Bunda Bukittinggi dibagi menjadi 3, yaitu bagian depan, *basement* 1, dan *basement* 2. Parkiran dipakai para tamu menginap dan karyawan hotel untuk memarkir kendaraan pribadi mereka agar aman dari segala macam kebobolan dengan *security* 24 jam di depan. Untuk pengerjaan bersih-bersih parkiran biasanya dilakukan saat pagi saja setiap hari, saat parkiran sedang sepi dan/atau jarang mobil yang terparkir, agar tidak menghambat pekerjaan.

C. Kendala Dalam Melaksanakan Tugas Houseman

Setiap pekerjaan pastinya ada kendala yang membuat suatu pekerjaan terhambat, jadi untuk mengetahui apa saja kendala yang terjadi pada *houseman* di hotel Grand Bunda Bukittinggi, maka penulis melakukan wawancara kepada *houseman* di *housekeeping* pada tanggal 30 Agustus 2024

“jelas pasti kita memiliki kendala dalam mengerjakan tugas, salah satunya adalah saat peralatan hilang atau diletakkan sembarangan oleh anak-anak PKL, maka harus dicari terlebih dahulu atau meminjam peralatan cadangan yang ada di gudang penyimpanan (wawancara dilakukan kepada bapak M. Taufan)”.

Dari wawancara diatas, penulis dapat menyimpulkan bahawa kendala yang kadang dialami oleh *houseman* saat melakukan pekerjaan adalah peralatan yang hilang atau diletakkan sembarangan oleh orang yang melakukan PKL. Untuk mengetahui cara mengatur anggota PKL/magang, maka penulis melakukan wawancara kepada salah satu anggota

housekeeping pada tanggal 30 Agustus 2024

“cara mengatur orang PKL itu sebenarnya gampang, kami hanya perlu memberikan instruksi yang jelas. Kami juga sudah bilang kalo ada yang belum paham atau mengerti bisa langsung bertanya ke seniornya yang hadir, pasti bakal dibantu (wawancara dilakukan kepada bapak Ilham Martha)”.

Dari wawancara diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa unuk mengatur anggota PKL itu hal yang mudah, mereka hanya perlu memberikan instruksi yang jelas untuk melakukan pekerjaan yang ada di *housekeeping*. Dengan itu mereka akan lebih paham jika akan terjun ke lapangan kerja yang sebenarnya.

Lalu penulis menanyakan lagi apa kendala pekerjaan *houseman* selain yang tertulis diatas, dan karyawan lain menjawabnya pada tanggal 30 Agustus 2024

“kendala lainnya adalah saat lobby sedang ramai oleh pengunjung, dan toilet umum banyak yang memakainya, jadi pekerjaan houseman terhambat. Hal yang bias dilakukan hanya menunggu lobby sepi dan tidak ada yang memakai toilet, disitu baru pekerjaan houseman dapat kembali berjalan seperti semula (wawancara dilakukan kepada bapak Suhendra Aprilian)”.

Dari wawancara diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa keramaian di lobby hotel dan toilet umum hotel akan menghambat pekerjaan *houseman*, dan cara yang dilakukan untuk mengatasi hal itu adalah untuk menunggu ruangan-ruangan itu sudah sepi, maka *houseman*

dapat melakukan pekerjaannya seperti semula.

Terakhir, penulis melakukan wawancara kepada anggota *housekeeping* lainnya yang dilakukan pada tanggal 30 Agustus 2024 untuk kendala lainnya

“kendala lainnya yang kami hadapi adalah kurangnya karyawan *housekeeping* di hotel ini, jadi role dan shift untuk karyawan yang ada bisa berbeda tiap harinya, bahkan dengan adanya penjadwalan, terkadang sibuknya karyawan juga tergantung kondisi dari banyaknya pengunjung hotel yang datang. Untuk bagian *houseman* pun hanya diisi oleh 1 atau 2 orang saja. Jadi, dengan adanya anak-anak PKL, pekerjaan kami akan terbantu, walaupun kami juga harus mengajari mereka bagaimana cara kerja sebagai karyawan *housekeeping* di hotel ini (wawancara dilakukan kepada bapak Ilham Martha)”.

Dari wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa kendala yang paling utama di *housekeeping* adalah kurangnya karyawan *housekeeping* yang bekerja di hotel Grand Bunda, tapi sedikit terbantu dengan adanya anak-anak PKL dan/atau magang yang ikut bekerja dengan mereka, jadi mereka sedikit terbantu.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang sudah penulis lakukan tentang pelaksanaan tugas *houseman* di *public area* hotel Grand Bunda Bukittinggi, maka penulis mengambil kesimpulan secara umum bahwa bagaimanakah pelaksanaan tugas *houseman* di departemen *housekeeping*

hotel Grand Bunda Bukittinggi sebagai berikut:

1. Dalam pengelolaan *public area* biasanya *houseman* harus teliti dalam kerja, seperti tidak melewatkan lantai yang tidak terkena *lobby duster*, tidak melewatkan sampah-sampah yang berserakan di area parkir, tidak lupa untuk membersihkan *public toilet* hotel, dan tidak lupa untuk merapikan bantal-bantal sofa di area *lobby*.
2. Setiap *houseman* juga harus memiliki *skill* demi kualitas *public area* yang baik. Dengan *skill* yang luar biasa tersebut, maka *houseman* pasti bias menciptakan area *lobby* yang nyaman untuk tamu yang akan memesan kamar untuk menginap. Dan dengan *skill* itu juga, mereka akan memberikan pelayanan yang baik untuk tamu agar mereka puas dan senang.
3. Setiap *houseman* harus bias menjalin kerjasama dalam pengerjaan area *lobby* supaya pembersihan area dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
4. *Houseman* juga harus menjalin kerjasama dengan *section* dan departemen lain agar operasional di hotel berjalan lancar tanpa hambatan atau masalah.

Kemudian penulis menarik kesimpulan dalam pengerjaan *public area* memiliki berbagai kendala sebagai berikut:

1. Jumlah karyawan *housekeeping* sangat sedikit, jadi yang bekerja di bagian *houseman* hanya 1 atau 2 orang saja.
2. Peralatan yang akan dipakai kadang diletakkan sembarangan oleh anak-anak PKL.
3. Ramainya pengunjung di hari-hari tertentu yang menghambat pekerjaan *houseman*.

Saran

Dari beberapa kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran dengan pelaksanaan tugas *houseman* di

hotel Grand Bunda Bukittinggi, maka dengan lanjutan dari penelitian ini pihak manajemen sebaiknya melakukan hal sebagai berikut:

1. Pihak hotel agar segera menambah karyawan *housekeeping* agar tidak menambah beban karyawan *housekeeping* saat ini
2. Memberitahu tempat yang jelas untuk meletakkan alat-alat kebersihan *houseman* untuk anak-anak PKL maupun magang
3. Pihak hotel juga sebaiknya memberikan kesempatan untuk karyawan *housekeeping* untuk memberikan saran dan masukan dalam pelaksanaan tugas *houseman* di hotel Grand Bunda Bukittinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, A. R. (2005). *Housekeeping Operation Manual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Cresswell, J. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. London: Sage Publications.
- Goeldner, C. R., & Ritchie, J. B. (2009). *Tourism: Principles, Practice, Philosophies*.
- Indratno, A. F., Wibawa, A. S., & Kusumaningrat, S. (2011). *Prinsip-Prinsip Tata Graha*. Bandung.
- Rumeko. (2008). *Housekeeping Hotel Public Area*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Schapert, M. M. (1990). *Hospitality Management Library*.