



HOUSKEEPING

DEPARTMENT

Mata Kuliah Pengantar Akomodasi Pariwisata

Dosen : Yustisia Pasfatima Mbulu, SST.Par., M.Si

Prodi : S1 Pariwisata

Fakultas : Pariwisata



SALAM PANCASILA





POKOK BAHASAN

1

**HOUSEKEEPING
DEPARTMENT**

HOUSEKEEPING DEPARTMENT



- Housekeeping pada sebuah hotel adalah departemen yang bertugas **membersihkan, memelihara kamar (room) dan ruang public (public area).**
- Mulai dari tamu check-in sampai check-out, semua menjadi tanggung jawab housekeeping.
- Dalam operasional housekeeping sehari-hari ada tiga hal penting yaitu **kebersihan, keselamatan, dan keamanan.**
- Kebersihan ruang publik (lobi, koridor, ruang pertemuan), kamar tidur dan kamar mandi.
- Selain itu, menangani pencucian linen dan laundry pakaian.
- Housekeeping juga melakukan fungsi keamanan kecil dengan selalu "waspada"



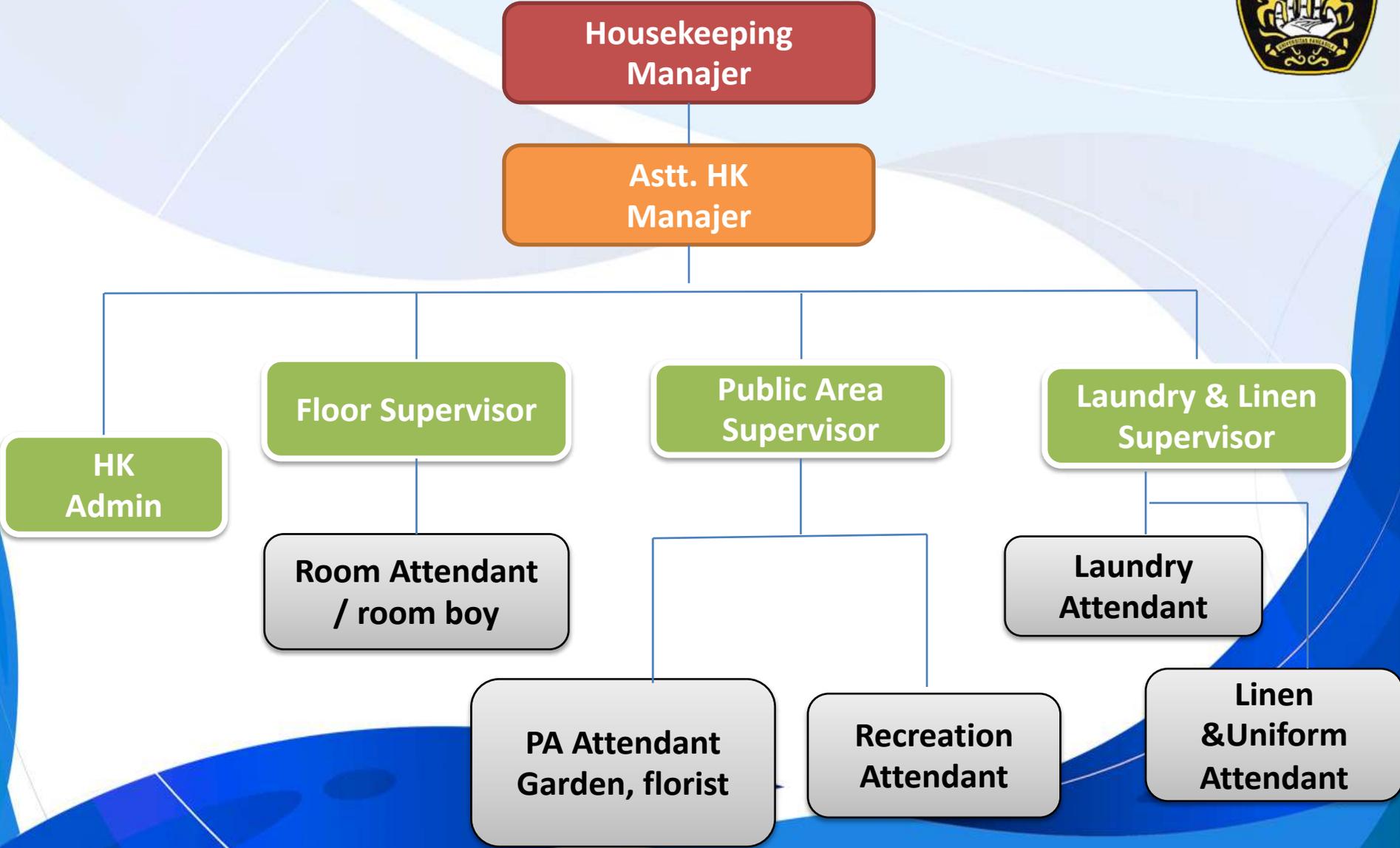
HOUSEKEEPING DEPARTMENT

Housekeeping departemen memegang tanggung jawab **pembersihan, pemeliharaan, dan perawatan hotel.**

◦ **Fungsi dasar housekeeping hotel** adalah:

1. Pembersihan kamar dan Public Area
2. Linen Management
3. Laundry Service
4. Pest Control
5. Safety dan Security
6. Interior Decoration

STRUKTUR ORGANISASI HOUSEKEEPING DEPARTMENT



TATA LETAK DEPARTEMEN HOUSEKEEPING



- Tata letak dari departemen housekeeping mempengaruhi kinerja. Oleh sebab itu, aspek ini perlu diperhatikan secara professional.
- **Linen store** yaitu tempat penyimpanan linen baru atau lama yang digunakan sebagai persediaan, baik housekeeping linen maupun food beverage linen.
- **Housekeeping store** adalah gudang peralatan kerja (mesin-mesin) dan bahan pembersih.
- **Linen dan Uniform Room**, ruangan untuk menyimpan linen hotel dan seragam karyawan.
- Ruangan ini harus cukup besar, lapang, dan tidak lembab atau panas dengan rak-rak yang memadai untuk persediaan.
- Ruangan ini dibuat berdekatan dengan area laundry.

TATA LETAK DEPARTEMEN HOUSEKEEPING



- **Housekeeping Office** adalah ruangan yang digunakan untuk kegiatan administrasi dimana biasanya terdapat komputer, ruang file, dan cabinet.
- Ruangan ini digunakan untuk melakukan briefing staf housekeeping sebelum bekerja, menjadi tempat seorang petugas order taker, atau housekeeping Sekretaris dan Supervisor Housekeeping melakukan aktivitasnya.
- **Executive Housekeeper Office** adalah ruang kepala rumah tangga Hotel, atau orang yang menyiapkan jadwal kegiatan, baik yang ada dikamar-kamar, area public, maupun taman hotel.

TATA LETAK DEPARTEMEN HOUSEKEEPING



- Tata letak ruangan housekeeping di hotel seharusnya:
 1. Dapat diakses dengan mudah oleh semua karyawan
 2. Areanya diusahakan dibelakang hotel yang tidak mengganggu akses tamu
 3. Tidak jauh dari ruang ganti karyawan
 4. Jika ruangan penyimpanan ada dilantai atas sebaiknya kuat menahan beban mesin-mesin kerja housekeeping

HUBUNGAN KERJASAMA HOUSEKEEPING DEPARTMENT



FRONT OFFICE DEPARTMENT

Koordinasi dengan front office merupakan salah satu hal penting. Mulai dari kedatangan, di mana housekeeping harus menyiapkan kamar yang bersih. Ketika tamu check out, pihak housekeeping membersihkan kamar. Begitu seterusnya dan bagian front office selalu berhubungan dengan housekeeping.

HUMAN RESOURCES DEPARTMENT

Housekeeping berkoordinasi dengan bagian Human Resources Development (HRD) untuk perekrutan staf housekeeping, administrasi gaji, seragam, kontrak, kedisiplinan, kartu identitas untuk staf, induksi (couching, counseling), transfer, promosi, peraturan-peraturan dan keluar kerja

HUBUNGAN KERJASAMA HOUSEKEEPING DEPARTMENT



ACCOUNTING –PURCHASING & STORE

- Departemen Accounting menyiapkan keperluan housekeeping mulai guest supplies atau amenities, suplai linen, cleaning supplies, printing & stationary maupun alat-alat kebersihan.
- Beberapa hotel dengan skala besar memiliki Gudang umum (general store) untuk menyimpan kebutuhan masing-masing department.
- Hotel kecil biasanya melakukan pembelian langsung atau lewat pemesanan ke pemasok dengan minimum

ENGINEERING

- Departemen Engineering mengendalikan sekitar 90% dari energi yang dikonsumsi hotel. Departemen ini dapat menciptakan efek sinergis untuk meningkatkan efisiensi operasional dan control yang lebih baik dari konsumsi energi.
- Koordinasi housekeeping dengan department ini banyak sekali khususnya yang berkaitan dengan perbaikan, perawatan kamar-kamar, tamu dan area public.

HUBUNGAN KERJASAMA HOUSEKEEPING DEPARTMENT



FOOD & BEVERAGE

- Area restaurant, ruang pertemuan atau banquet, dan bar selalu berkoordinasi dengan housekeeping, khususnya pemeliharaan kebersihan, keperluan linen, dan keperluan seragam

SECURITY

- Kapasitas kerja Security sangat penting, khususnya pengawasan yang dilakukan lewat CCTV. Peran lainnya terkait koordinasi pemenuhan dan perawatan seragam security, kebersihan ruangan, maupun pengecekan karyawan saat pulang kerja (body checking)

HUBUNGAN KERJASAMA HOUSEKEEPING DEPARTMENT

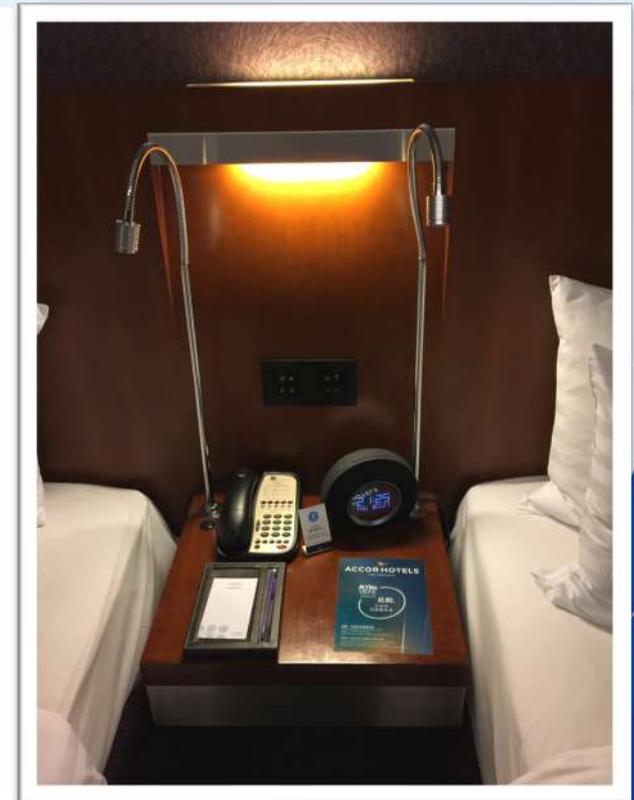
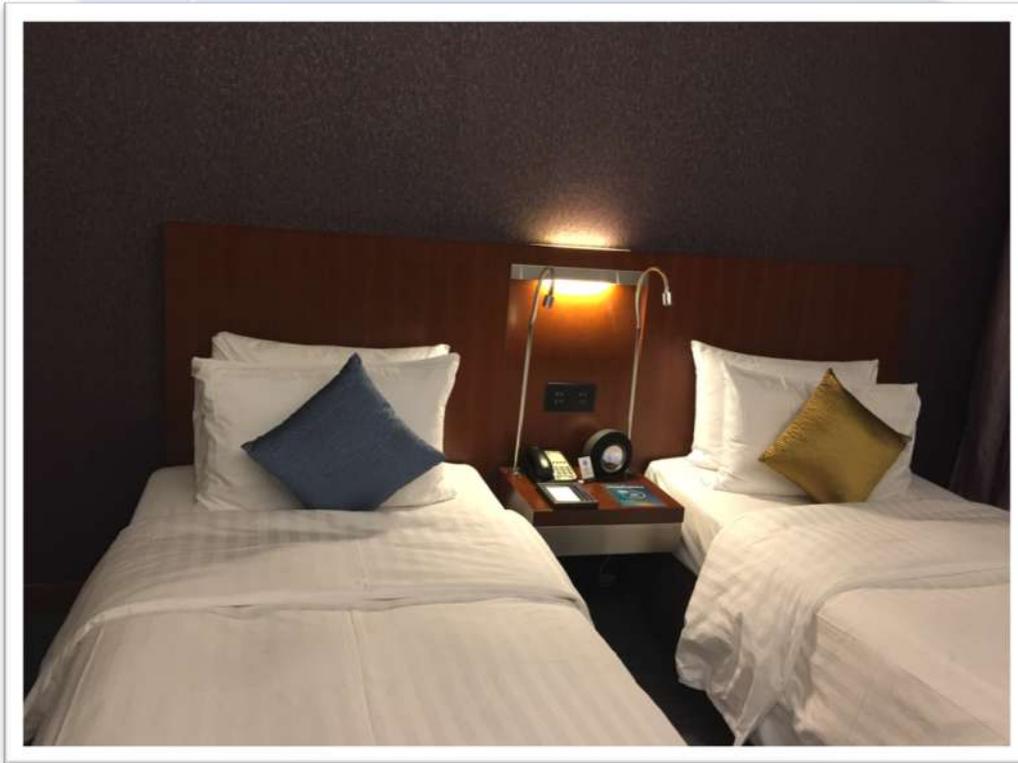


SALES & MARKETING

Koordinasi dengan departemen ini khususnya dalam hal pembersihan ruangan kerja, perawatan seragam, maupun koordinasi dan informasi laundry yang dijadikan dengan paket kamar (pada penjualan kamar).

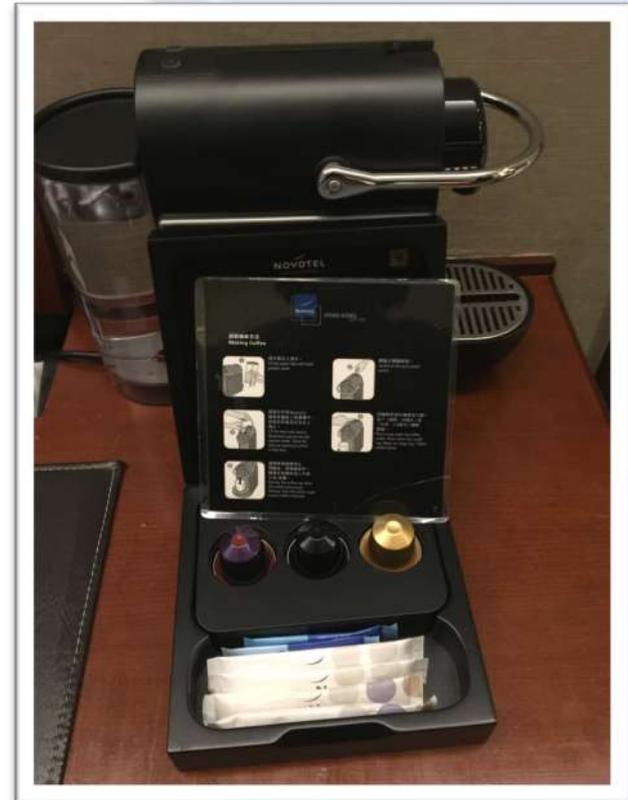


ROOM SECTION



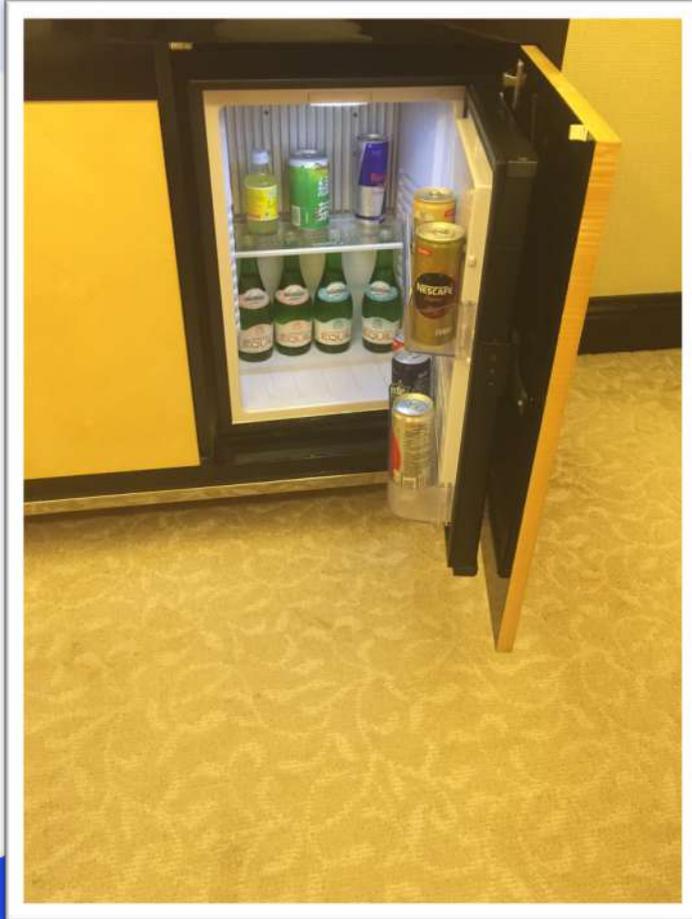


ROOM SECTION



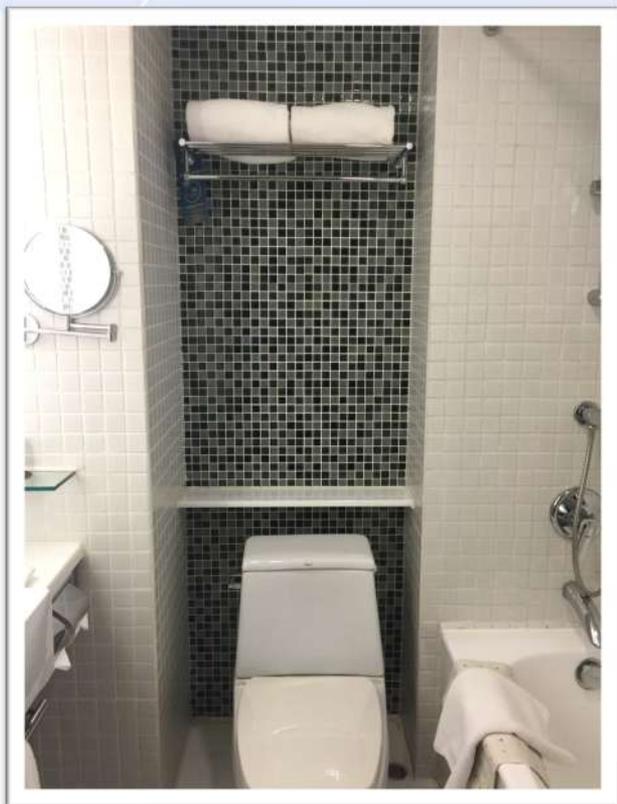


ROOM SECTION



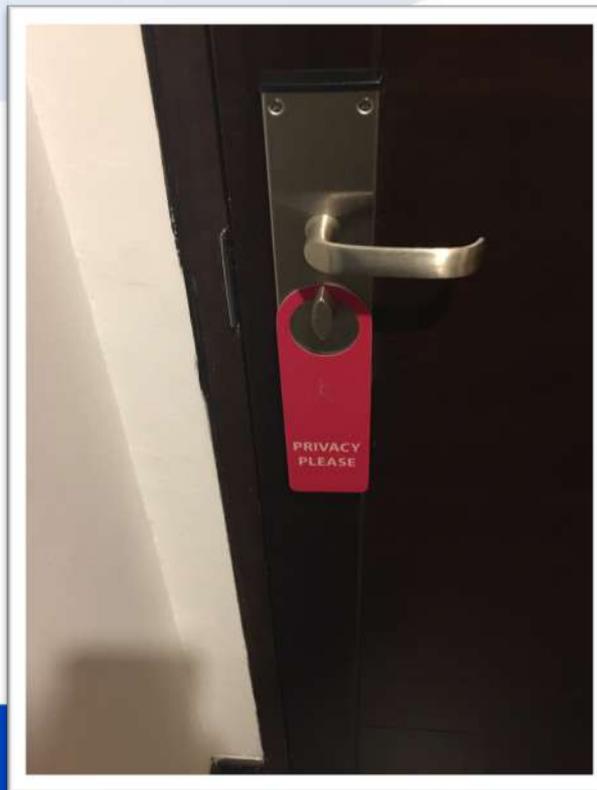


ROOM SECTION





ROOM SECTION



PUBLIC AREA, SANITARI, DAN INTERIOR



- Housekeeping department bertanggung jawab secara penuh terhadap public area di dalam lingkungan hotel.
- Mulai dari kebersihan, kerapihan, kelengkapan, hingga kenyamanan.
- Public area yang dirawat dengan baik berkaitan mempengaruhi tingkat kepuasan tamu. Jadi, secara tidak langsung berhubungan dengan tingkat pendapatan hotel secara keseluruhan.
- Public area yang harus selalu mendapatkan perhatian dari housekeeper adalah **lobby, lift, elevator, food and beverage outlet, meeting room, koridor, tangga, kantor, toilet, loker, dan fitness centre.**

PUBLIC AREA, SANITARI, DAN INTERIOR



- Sementara itu, bagian luar meliputi area parkir, taman, kolam renang, lapangan tenis, toilet umum, dan semua tempat sampah di luar Gedung hotel utama.
- Untuk menjangkau area yang luas, public area section dibagi menjadi beberapa subsection atau menjadi satu section tersendiri di dalam housekeeping department, tergantung luas area.
- **Subsection Public Area mencakup:**
 1. **Houseman section** bertugas membersihkan lobby, toilet , koridor, employee area, dan food & Beverage Outlet.
 2. **Garden section** bertugas mengatur dan memelihara taman, baik di dalam maupun luar Gedung
 3. **Sport and Recreation section** yang mempunyai area tugas di semua fasilitas olahraga dan rekreasi, seperti kolam renang, lapangan tenis, fitness centre, dan lain-lain.



LAUNDRY DAN LINEN

- Laundry department bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pencucian (laundry, dry cleaning, atau pressing) semua bahan atau pakaian, baik milik tamu, seragam karyawan, maupun linen hotel.
- Pencucian dari luar hotel disebut outside laundry.
- Dalam operasional hotel dibagi menjadi 2 bagian :
 1. **Revenue Production**
 2. **Non revenue Production**





LAUNDRY DEPARTMENT

Revenue Production

- **Revenue production** atau disebut **guest laundry** (cuci tamu) adalah jika proses ini dikerjakan akan menghasilkan pendapatan (revenue yang masuk dalam guest laundry adalah laundry, dry cleaning dan pressing).

Revenue Production

- **Pelayanan guest laundry dibagi 3, yaitu:**
 1. **Laundry**, pencucian bahan atau pakaian menggunakan air
 2. **Dry cleaning**, pencucian bahan atau pakaian menggunakan solvent
 3. **Pressing**, menyetrika atau melicinkan pakaian
 4. **Outside laundry** adalah penerimaan cuci tamu, baik berupa pakaian maupun linen. Ini berlaku untuk hotel-hotel yang mempunyai mesin laundry sendiri dan menerima cuci dari luar.



LAUNDRY DEPARTMENT

Non-revenue Production

- **Non-revenue Production** disebut house laundry atau segala cucian milik hotel yang terdiri dari:
 1. Linen room, seperti sheets, pillow case, duvets cover, insert/inner duvet, blanket, dan towels.
 2. Food and Beverages linen, seperti table cloth dan kitchen cloth.
 3. Uniform karyawan hotel.

Tugas dan Tanggung jawab

- a. Memproduksi, mencuci linen yang kotor, baik yang digunakan oleh food and beverage Department, maupun yang housekeeping.
- b. Mencuci seragam karyawan
- c. Menjaga kebersihan lingkungan kerja
- d. Memelihara mesin dan peralatan laundry



PENGELOMPOK LINEN HOTEL

- Pengelompokan perlengkapan yang terbuat dari kain:
 - 1. *Housekeeping linen***, digunakan untuk operasional housekeeping (sheets, pillow case, bath towel, hand towel, face towel, bath mat, dan sebagainya)
 - 2. *Food and beverage linen***, misalnya table cloth, napkin, skirting, valvet, dan Satin
 - 3. *Seragam karyawan***
 - 4. *Cloth, linen*** untuk membersihkan (dust cloth, glass Cloth, rug, mop, dan lobby duster).

STRUKTUR ORGANISASI LAUNDRY DEPARTMENT





TAMU KEHILANGAN LAPTOP DI KAMAR

Inti / Area Permasalahan	Pemecahan Masalah	Tindakan Lanjut & Tindakan Preventif
Sistem Keamanan Hotel	<ul style="list-style-type: none">• Ganti rugi• Pemulihan nama baik hotel	<ul style="list-style-type: none">• Peninjauan kembali ruang lingkung tugas security• Pembagian tugas pengawasan yang jelas• Penggunaan fasilitas kamera CCTV• Sistem pencatatan pengambilan kunci kamar oleh karyawan• Komunikasi tertulis tentang tindakan preventif tamu• Pemberdayaan fasilitas dan layanan safe deposit box• Menetapkan aturan ganti rugi yang jelas



LAUNDRY KAMAR TERTUKAR

Inti / Area Permasalahan	Pemecahan Masalah	Tindakan Lanjut & Tindakan Preventif
<p>Sumber Daya Manusia dan profesionalisme</p> <ul style="list-style-type: none">• Keterampilan• Ketelitian	<ul style="list-style-type: none">• Meminta maaf kepada tamu• Mencari cucian tamu yang tertukar secepatnya• Mengembalikan secepatnya	<ul style="list-style-type: none">• Menelusuri sumber kesalahan• Menegur secara lisan karyawan yang bersalah secara komunikatif• Memberikan briefing kepada seluruh petugas laundry agar prosedur selalu diterapkan



Shower Kamar Mati, Tamu Komplain

Inti / Area Permasalahan	Pemecahan Masalah	Tindakan Lanjut & Tindakan Preventif
<ul style="list-style-type: none">• Kelambatan penanganan• Sensitifitas petugas kurang	<ul style="list-style-type: none">• Minta maaf• Menawarkan pindah kamar• Memperbaiki kerusakan	<ul style="list-style-type: none">• Briefing Karyawan• Meninjau kembali standar pelayanan

LOST & FOUND



- **Lost & Found** adalah penemuan barang-barang yang hilang atau tertinggal, baik itu di dalam kamar tamu maupun di area umum dalam lingkungan hotel.
- Penanganan Lost & Found berada dibawah koordinasi housekeeping atau dikelola oleh Housekeeping Administrasi.
- Di sini, bagian housekeeping melakukan pencatatan dan penyimpanan yang dilakukan secara rapi dan baik, dengan cara dibungkus menggunakan plastic transparan supaya terlihat jenis barang merknya.
- Jika alamat atau pemilik barang tersebut diketahui dengan jelas maka barang tersebut harus dikembalikan kepemilikinya setelah dilakukan konfirmasi lewat telepon.
- Beban pengiriman barang tersebut menjadi tanggung jawab si pemilik barang atau pihak hotel- ini sesuai dengan kebijakan tiap perusahaan









REFERENSI

Ludfi Orbani.2017.Housekeeping Passort
Manajemen Operasional Manajemen
Operasional Housekeeping Dasar. Penerbit Andi.

TERIMAKASIH



KAMPUS PROGRAM DIPLOMA (D3), SARJANA (S1) & PROFESI :
Srengseng Sawah, Jagakarsa Jakarta Selatan
Telp. 021 - 7270086 ext. 123, 126, 139 / 7270130 / 7874344
Fax. 021 7271868 / 78880305
Email. humas@univpancasila.ac.id

SEKOLAH PASCASARJANA (S2) & (S3) :
Jalan Borobudur No.7. Jakarta Pusat

www.univpancasila.ac.id