

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. *Housekeeping Department* ( Departemen Tata Graha)

##### 1. Pengertian *Housekeeping Department*

Menurut Dimiyati (2002:59) *Housekeeping* adalah bagian yang bertugas memelihara, kebersihan, kerapihan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, *bar*, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya *kitchen area*.

*Housekeeping* berasal dari kata *house* yang bearti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya. *Housekeeping departement* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, *bar*, *outlet* lainnya.

*Housekeeping department* bagi sebagian besar hotel, merupakan sumber pendapatan hotel yang paling besar. Karena tamu yang menginap tentu mengeluarkan uang lebih banyak untuk sewa bila dibandingkan dengan uang yang harus dibayarkannya untuk makan dan minum serta pengeluaran yang

lain. Sebagai sumber pendapatan *housekeeping* department harus ditangani oleh tenaga-tenaga trampil dan profesional.

## 2. Fungsi *Housekeeping Department*

Menurut Suwithi (2008:194), *housekeeping department* terdiri dari seksi-seksi atau bagian-bagiannya tersendiri. Pada setiap seksi mengemban tugas dan fungsi masing-masing. Dalam melaksanakan tugasnya, seksi yang ada harus saling menjalin kerja sama yang baik (memiliki *team work* yang baik). Dengan adanya koordinasi dan kerjasama yang sehat maka akan dapat tercipta suasana kerja yang dinamis dan kondusif. Secara umum Departemen Tata Graha (*housekeeping*) memiliki fungsi untuk menjaga kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar tamu, restoran, *bar* dan tempat-tempat umum dalam hotel termasuk tempat-tempat untuk karyawan kecuali dapur (*kitchen*). Departemen Tata Graha (*Housekeeping*) di samping memiliki fungsi di atas juga memiliki fungsi untuk menjaga usia peralatan dan perlengkapan yang dimiliki oleh hotel secara maksimal.

## 3. Tugas dan Tanggung Jawab *Housekeeping Department*

Menurut Darsono (2011:4), beberapa sasaran *housekeeping department* dalam menjalankan beberapa tugasnya adalah :

### a) Bersih

Kebersihan di suatu ruangan dan kamar tamu di hotel sangat menentukan. Bila kebersihan terjaga maka tamu menjadi tenang karena sanitasi dan *hygiene* terjamin. Inilah langkah pertama tamu dalam menilai suatu hotel.

b) Menarik

Dengan dasar kebersihan pada suatu ruangan dan ditunjang dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi maka ruangan akan menjadi menarik.

c) Nyaman

Lingkungan dan ruangan suatu hotel yang bersih, menarik, dan tenang dengan pelayanan yang memuaskan akan membuat tamu dan pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal atau berkunjung kembali ke hotel.

d) Aman

Faktor penting yang selalu didambakan pengujung atau tamu yaitu keamanan. Keamanan tamu selama selama berkunjung atau menginap di hotel meliputi keamanan pribadi dari kehilangan barang, kebakaran, dan bahaya dari peralatan hotel.

Fungsi *housekeeping department* dalam hotel sangatlah penting. Demi kelancaran operasional, penyiapan dan pemeliharaan kebersihan area hotel *housekeeping department* harus memperhatikan dengan baik ruang lingkup kerjanya agar para tamu betah tinggal di hotel. Beberapa ruang lingkup kerja *housekeeping department* sebagai berikut :

a) *Lobby* hotel

b) *Kamar tamu (guest room)*

c) *Gang (corridor)*

d) *Restaurant and banquet hall*

e) *Ruang kantor (office)*

f) *Loker karyawan (employee Locker)*

- g) *Toilet karyawan ( Toilet staff )*
- h) *Toilet tamu ( guest toilet )*
- i) *Taman di dalam dan diluar ruangan (in/out door garden)*
- j) *Kolam renang ( swimmingpool), dan*
- k) *Halaman parkir ( parking area )*

Menurut Rumecko (2002:7), untuk menjangkau seluruh area tersebut, *housekeeping department* dibagi menjadi beberapa seksi :

- a) Seksi kamar ( *Room section* atau *Floor section*)

Seksi ini bertanggung jawab terhadap kebersihan, perawatan dan pemeliharaan kamar tamu. Dalam beberapa hotel, penganturan tanggung jawab *floor* ini termasuk kepada area *corridor* setiap lantai.

Petugas yang berada didalam seksi ini adalah :

- *Floor housekeeper* atau *floor section manager*
- *Floor supervisor*
- *Room attendant*

- b) Seksi lokasi umum ( *Public area section* atau *Houseman section*)

Seksi ini bertanggung jawab terhadap kebersihan, perawatan dan pemeliharaan area dan fasilitas umum yang ada di hotel. Fasilitas itu antara lain : *lobby area, public toilet, restaurant, bar, f&b outlet, meeting room, ballroom, bussiness center, swimming pool, parking area, in/out door garden, guest lift, back office, locker room, employee corridor, canteen*. Petugas yang berada didalam seksi ini adalah :

- *Public area housekeeper* atau *public area manager*
- *Public area supervisor* atau *houseman supervisor*
- *Public area attendant* atau *houseman*
- *Toilet attendant*
- *Night cleaner*
- *Gardener*
- *Florist*

c) Seksi binatu (*Laundry section*)

Seksi ini bertanggung jawab dalam hal penanganan, dan penyediaan jasa pencucian dan pemeliharaan baik untuk *guest laundry*, maupun *house laundry* dan *uniform*. *Guest laundry* adalah pakaian tamu, sedangkan *house laundry* adalah *linen* atau *laundry* yang digunakan oleh *housekeeping* maupun departemen lain seperti *banquet service*, *fb service* maupun penanganan *uniform* untuk seluruh karyawan hotel. Dalam beberapa hotel, *laundry* juga melakukan penanganan untuk jasa *outside laundry*, baik individu maupun untuk usaha jasa hotel lain, restoran, pabrik dan sebagainya yang merupakan *revenue* tambahan bagi *laundry* dan hotel.

Petugas yang berada dibawah seksi ini adalah :

- *Laundry manager*
- *Assistant laundry manager*
- *Laundry supervisor ( guest and house laundry supervisor)*
- *Valet*
- *Washer*

- *Presser*
- *Ironer*
- *Marker*
- *Checker*

d) Seksi linen dan pakaian seragam ( *linen and uniform section*)

Seksi ini bertanggung jawab terhadap penyediaan, penanganan, penyimpanan dan pemeliharaan linen yang digunakan oleh departemen-department terkait, *floor section, banquet, food and beverage service* dan *uniform* seluruh karyawan hotel. Petugas yang berada didalam seksinya adalah :

- *Linen and uniform supervisor*
- *Linen supervisor*
- *Uniform supervisor*
- *Linen attendant*
- *Uniform attendant*
- *Tailor* atau *seamstress*

4. Jenis–Jenis Formulir yang Digunakan Oleh *Housekeeping Department*

Penggunaan formulir atau lembar laporan pada bagian departemen *housekeeping* sangat penting dan membuat setiap pekerjaan menjadi cepat dan teratur. Menurut Ludfi Orbani (2017), formulir yang umumnya digunakan oleh departemen *housekeeping* antara lain :

- a) *Roomboy control sheet* adalah formulir yang digunakan oleh *roomboy* saat membersihkan kamar untuk mencatat pemakaian *guest amenities* dan *guest supplies*.
- b) *Room report* adalah formulir yang digunakan untuk mencatat dan melaporkan status-status kamar. Laporan ini disampaikan oleh supervisi.
- c) *Housekeeping report* adalah laporan status kamar sebagai arsip kantor *housekeeping*.
- d) *Lost and found report* adalah laporan yang dibuat oleh supervisi mengenai barang yang hilang dan ditemukan milik tamu.
- e) *Lost and damages report* adalah formulir untuk mencatat dan melaporkan barang atau perlengkapan kamar yang hilang, terbawa tamu maupun rusak.
- f) *Repair and maintenance report* adalah laporan yang digunakan untuk memberitahukan permintaan perbaikan pada *engineering department* karena adanya kerusakan.
- g) *Inventory report* adalah formulir yang digunakan untuk mencatat dan mengontrol perlengkapan tamu maupun bagian *housekeeping* meliputi :
- *Linen*
  - *Guest supplies*
  - *Cleaning supplies*
  - *Uniform*
- h) *Cleaning and guest supplies report* adalah formulir yang digunakan untuk melaporkan jumlah pemakaian obat/alat pembersih dan perlengkapan tamu yang dipergunakan dikamar.

- i) *Log book* adalah buku catatan mengenai laporan dari *shift* pertama pada *shift* selanjutnya. Catatan ini berguna untuk menyampaikan masalah maupun informasi penting pekerjaan.
- j) *Laundry linen slip* adalah formulir untuk pengiriman *linen* kotor dari semua departemen yang ada di hotel.
- k) *Room check list* adalah formulir untuk mencatat data-data dan kondisi kamar yang diperiksa oleh *room boy*.
- l) *Lost and found book* adalah buku yang berguna untuk mencatat data barang-barang tamu yang hilang dan ditemukan dikamar tamu/area hotel lainnya.
- m) *Minibar daily sales report* adalah formulir untuk mencatat laporan semua minuman dan makanan yang dikonsumsi tamu dikamar.
- n) *Minibar daily late charge report* adalah formulir untuk mencatat semua minuman dan makanan di kamar yang telah dikonsumsi tamu tetapi tidak terbayar oleh tamu.
- o) *Minibar bill* adalah formulir yang berguna untuk mencatat jumlah minuman dan makanan beserta harganya untuk ditagihkan pada tamu.

## B. Standar Operasional Prosedur (SOP)

### 1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Jenis panduan yang dimaksud yakni Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu sistem yang disusun untuk memudahkan,

merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

Sedangkan menurut Tjipto Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. SOP juga dapat dikatakan sebagai acuan atau pedoman untuk melakukan pekerjaan atau tugas sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja para karyawan sesuai indikator-indikator administrasi, teknik dan prosedural berdasarkan tata kerja, sistem kerja dan prosedur kerja pada unit kerja yang berkaitan

## 2. Fungsi dan Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

Tujuan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut (Indah Puji, 2014:30) :

- a) Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
- b) Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervise.
- c) Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- d) Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
- e) Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
- f) Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
- g) Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
- h) Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
- i) Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi SOP yang baru.

Sedangkan fungsi SOP adalah sebagai berikut (Indah Puji, 2014:35) :

- a) Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
- b) Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.

- c) Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
- d) Mengarahkan petugas atau pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
- e) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Oleh karena itu diperlukan standar-standar operasi prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan.

### 3. Manfaat dan Keuntungan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP atau yang sering disebut sebagai prosedur tetap (protap) adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi (instansi pemerintah) secara keseluruhan. SOP memiliki manfaat bagi organisasi antara lain (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008):

- a) Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- b) SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- c) Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
- d) Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai. cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.

- e) Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
- f) Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
- g) Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
- h) Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
- i) Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

Keuntungan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP)

- a) SOP yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten.
- b) Para pegawai akan lebih memiliki percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan.
- c) SOP juga bisa dipergunakan sebagai salah satu alat training dan bisa digunakan untuk mengukur kinerja pegawai.

### C. *Lost and found* (Barang yang Hilang dan Ditemukan)

#### 1. Pengertian *Lost and found*

*Lost* artinya hilang atau kehilangan, sedangkan *found* artinya penemuan atau ditemukan. Jadi secara harfiah kelompok kata *lost and found* bila diartikan ke dalam bahasa Indonesia adalah hilang dan ditemukan. Bagyono (2003),

manyatakan bahwa *Lost and found* adalah penemuan barang-barang tamu yang hilang, baik itu di kamar tamu maupun di area umum yang masih berada di dalam lingkungan hotel. Suatu hotel yang berusaha memberikan kepuasan kepada tamu sekaligus meningkatkan citra hotel, tentunya memiliki suatu ketentuan yang khusus terhadap barang-barang yang hilang dan ditemukan atau *lost and found* .

Barang-barang tersebut nantinya disimpan terlebih dahulu dan dijaga agar suatu saat, bila tamu datang menanyakan dan mengambilnya dapat di kembalikan dalam keadaan baik seperti saat ditemukan. Selain itu dengan adanya penanganan *lost and found* yang baik dan benar sesuai prosedur yang dijalankan maka barang-barang tersebut dapat kembali pada pemilik sebelum mereka menanyakan atau menyadari bahwa telah kehilangan suatu barang. Dari uraian tersebut dapatlah dibuat suatu defenisi bahwa *lost and found* adalah prosedur penanganan atas barang-barang tamu yang tertinggal di hotel dan ditemukan oleh karyawan hotel.

Sebagian besar barang *lost and found* di temukan oleh petugas *housekeeping* dan banyak berasal dari kamar tamu yang telh ditinggalkan (*check-out*). Banyak barang-barang tersebut yang tidak pernah *diclaim* oleh pemiliknya, mungkin karena pemilik tidak menyadari bahwa barang mereka hilang atau mungkin juga memang sengaja ditinggalkan pemiliknya karena nilai barang tersebut sedemikian rupa sehingga mereka tidak khawatir tentang hal tersebut. Adapula barang ini nanti akan ditangani, disimpan, dan dikembalikan dengan baik sehingga mereka tidak khawatir. Untuk menjaga kepercayaan tersebut

maka pihak hotel harus menangani masalah ini dengan prosedur yang baik dan benar demi menjaga kualitas pelayanan yang terbaik.

## 2. Jenis-Jenis *Lost and found*

Barang-barang *lost and found* kemudian dipisahkan dan disimpan berdasarkan jenis yang telah ditetapkan agar mempermudah dalam penanganannya. Hal ini juga sangat berpengaruh terhadap pencatatan dan masa penyimpanannya. Sehingga menurut Bagyono (2003), klasifikasi barang *lost and found* dibagi menjadi tiga katagori yaitu :

- a) *Valuable items* (barang-barang berharga), seperti barang elektronik dan perhiasan yang memiliki nilai cukup tinggi, dokumen penting maupun barang-barang yang di nilai cukup penting, seperti : ponsel, laptop, kamera, kunci mobil atau rumah, dompet, paspor, visa, tiket perjalanan, laporan, catatan, makalah bisnis, kartu kredit, SIM ataupun *ID card* dan lain-lain.
- b) *Non-valuable items* (barang-barang yang kurang berharga), barang-barang yang di nilai tidak cukup berharga atau barang-barang yang mudah ditemukan dan nilainya cukup rendah, seperti : majalah biasa, pakaian tua/usam, alat tulis, kotak plastik dan lain-lain.
- c) *Perishables items* (barang yang mudah rusak), barang-barang yang mudah basi maupun barang yang dikonsumsi sebagian dan barang yang belum dibuka, seperti : makanan, minuman, dan bunga segar.

## 3. Cara Penyimpanan *Lost and found*

Menurut Bagyono (2003, dalam Suwithi, 2017), penanganan *Lost and found* dikoordinasi dan dikelola sepenuhnya oleh *housekeeping* departemen. *Lost and*

*found* merupakan suatu fasilitas hotel yang mempunyai peranan yang cukup besar dalam mendukung operasional hotel. Barang temuan akan disimpan serta diarsipkan secara baik dan rapi.

*Housekeeping* bertanggung jawab mencatat dan menyimpan barang tersebut, hingga *diclaim* oleh tamu atau hingga batas waktu yang telah ditentukan. Lama penyimpanan barang tersebut sebagai berikut :

- a) Barang-barang yang mudah rusak (*Perishables items*) seperti minuman, bunga segar, dan makanan akan disimpan selama kurang lebih 48 jam.
- b) Barang-barang yang kurang berharga (*Non-valuable items*) seperti pakaian, majalah, buku, dll akan disimpan selama 3 bulan.
- c) Barang-barang yang berharga (*Valuable items*) seperti uang, perhiasan, ponsel, kamera, dan lainnya akan disimpan selama kurang lebih 1 tahun.

Secara umum, penyimpanan barang-barang mudah rusak dan kurang berharga dilakukan oleh *housekeeping order taker*, sedangkan barang berharga diserahkan kepada *Front Office Manager* untuk penyimpanan yang lebih aman. Apabila barang tersebut tidak di *claim* oleh pemiliknya hingga batas waktu yang telah ditentukan, maka barang-barang tersebut akan diberikan kepada karyawan yang menemukannya atau sesuai dengan kebijakan hotel tentang barang *lost and found* tersebut. Jika ada *claim* dari tamu, maka barang tersebut akan diberikan setelah dilengkapi oleh dokumen pendukung. Informasi barang-barang yang ditemukan akan dicatat sebagai berikut :

- Diterima Oleh
- Ditemukan Oleh

- Jenis Barang
- Lokasi
- Tanggal
- Nama