

DAMPAK PENGENDALIAN OPERASIONAL HOUSEKEEPING DEPARTMENT GUNA MENINGKATKAN EFISIENSI COST DI WETA INTERNATIONAL HOTEL SURABAYA

Riris Yuniarsih

¹ Program Studi Perhotelan, ² Politeknik NSC Surabaya

riesyun@gmail.com

ABSTRACT

Housekeeping department is a department that has the duty and responsibility in the cleanliness of the hotel area. In order to guarantee the smooth operation of the housekeeping department requires very high costs, therefore the Executive Housekeeper should perform operational control housekeeping activities so as to reduce the burden of these costs. The purpose of this study was to describe the role of maid of operational control in order to improve the cost efficiency of the company. The analysis used to achieve that goal is a qualitative descriptive analysis. The study was conducted in the Housekeeping department Weta International Hotel Surabaya. The results showed that after controlling operational activities, production costs to be incurred can be suppressed well, without reducing the quality of the products produced and the productivity of employees at work.

ABSTRAK

Housekeeping department merupakan departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam kebersihan areal hotel. Dalam menjamin kelancaran operasional housekeeping department membutuhkan beban biaya yang sangat tinggi, oleh karena itu *Executive Housekeeper* hendaknya melakukan kegiatan pengendalian operasional housekeeping sehingga dapat menekan beban biaya tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan peran pengendalian operasional housekeeping guna meningkatkan efisiensi *cost* perusahaan. Analisis yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut adalah analisis deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan di Housekeeping department WETA International Hotel Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah dilakukan kegiatan pengendalian operasional, beban biaya produksi yang harus dikeluarkan dapat ditekan dengan baik, tanpa mengurangi kualitas produk yang dihasilkan dan produktifitas karyawan saat bekerja.

Kata-kata kunci: housekeeping, pengendalian biaya, efisiensi *cost*, kualitas produk.

1. Pendahuluan

Pengendalian operasional di housekeeping department pada dasarnya adalah untuk menjamin bahwasannya semua biaya tetap konsisten dengan tingkat hunian yang dicapai oleh hotel sepanjang tahun (Bagyono, 2006). Kelancaran operasional suatu hotel tidak dapat dilepaskan dari peran *housekeeping department*. Hasil pengelolaan *housekeeping department* yang baik, misalnya kebersihan, penampilan fasilitas, dan produk - produk yang dihasilkan oleh hotel tentu akan dapat menarik tamu untuk menginap di hotel tersebut. Sehingga dengan demikian *housekeeping department* memainkan peran yang sangat penting bagi penyelenggaraan operasional hotel, peran tersebut tidak terbatas pada saat tamu menginap saja, tetapi disaat tidak ada tamu semua aspek pemeliharaan kebersihan dari fasilitas hotel harus tetap terjaga. Hal inilah yang akan berpengaruh terhadap beban biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan guna kelancaran operasional *housekeeping*, baik itu untuk pembelian *guest supplies*, *cleaning supplies*, *cleaning material*, *salary*, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, sangatlah perlu kiranya dilakukan kegiatan pengendalian biaya *housekeeping* guna menekan biaya produksi yang harus dikeluarkan dan mengetahui berapa jumlah anggaran yang dibutuhkan tanpa mengurangi kualitas produk yang dihasilkan *housekeeping department*.

Pengendalian merupakan suatu usaha memberikan petunjuk kepada para pelaksana agar mereka selalu bertindak sesuai dengan rencana (Sugiarto, 1997). Sedangkan menurut Sulastiyono (2004) pengendalian adalah suatu proses kegiatan untuk mengetahui dan / atau mengevaluasi kesesuaian hasil pekerjaan yang sudah direncanakan, sehingga dapat dikatakan berhasil atau gagal. Pengendalian dititikberatkan pada tiga bidang kegiatan pengendalian, yaitu: 1) pengendalian biaya, 2) pengendalian produksi, dan 3) pengendalian kualitas.

Salah satu tanggung jawab dari *executive housekeeper* dalam memberikan sumbangsih yang berarti pada tujuan finansial hotel yaitu dengan menjamin bahwa pengeluaran *housekeeping* yang sebenarnya konsisten dengan perencanaan hotel untuk keberhasilan penyelenggaraan sebagai mana yang tertuang dalam anggaran operasional yang ada.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah dengan metode analisis discriptif kualitatif yaitu penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka

untuk menelaah mamahami sikap, pandangan, perasaa, dan perilaku individu atau sekelompok orang. (moleong : 2005) Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara dan observasi secara langsung di WETA International Hotel dengan bpk Gede Sudarma selaku *executive housekeeper*, bpk Margono selaku *Supervisor* dan bpk Budi Purwanto selaku *room Attendent*.

Tujuan dari penelitian ini adalah : untuk mengetahui peran pengendalian operasional housekeeping department guna meningkatkan efisiensi *cost* perusahaan.

Manfaat: Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan akan menjadi panduan bagi para pelaksana *housekeeping* didalam menjalankan operasional dengan baik, dan sekaligus menjadi bahan referensi bagi para mahasiswa perhotelan yang memiliki perhatian terhadap kegiatan operasional di *housekeeping department*.

2. Pengendalian operasional

Pengendalian merupakan proses kegiatan untuk mengetahui dan/atau mengevaluasi suatu hasil pekerjaan apakah pekerjaan tersebut sudah sesuai dengan yang direncanakan atau tidak, dan juga bisa dikatakan berhasil atau gagal. Pengendalian menurut Sulastiyono (2004) dikategorikan menjadi 3 macam, yaitu: pengendalian biaya, pengendalian produksi, dan pengendalian kualitas.

Pengendalian biaya lebih menitikberatkan pada anggaran. Hal ini dikarenakan anggaran merupakan alat pengendalian yang paling signifikan (Sulastiyono, 2004). Anggaran merupakan suatu perkiraan biaya operasional untuk periode mendatang dan sejauh mana anggaran dapat direalisasikan. Anggaran adalah pernyataan yang terkuantifikasi dan tertulis dari rencana manajemen (Carter, 2009). Sedangkan menurut Bagyono (2006) anggaran adalah suatu rencana sekaligus petunjuk sebagai rencana anggaran yang memperhitungkan pendapatan dan pengeluaran-pengeluaran yang diperlukan untuk mencapai pendapatan yang diharapkan. Anggaran merupakan petunjuk bagi manajer untuk dapat mengukur keberhasilan penyelenggaraan hotel.

Penyusunan anggaran dalam rangka pengendalian biaya, dibedakan menjadi 2 macam (Sulastiyono, 2001), yaitu:

- 1) Anggaran operasional merupakan anggaran pendapatan dan pengeluaran kaitannya dengan penyelenggaraan sebuah hotel selama periode tertentu. Anggaran operasional disiapkan secara tahunan atau bulanan. Misalnya biaya penyelenggaraan yang berkaitan dengan *housekeeping department* meliputi gaji dan upah, dan barang inventaris *non-recycle* seperti perlengkapan kebersihan dan perlengkapan tamu.
- 2) Anggaran operasional juga dikatakan sebagai alat kontrol yaitu dengan cara membandingkan pengeluaran sebenarnya dengan jumlah yang dianggarkan dan mengevaluasi perbedaannya. Anggaran *capital* yaitu : merencanakan pengeluaran aset perusahaan untuk barang-barang yang biasanya seharga Rp. 5.000.000 atau lebih. Barang tersebut mempunyai masa penggunaan lebih dari satu tahun atau tidak habis dalam masa penyelenggaraan yang normal sesuai dengan standar yang berlaku di perusahaan. Misalnya pengeluaran *capital* yang berkaitan dengan *housekeeping* meliputi pembelian awal linen, pembelian karpet dan peralatan untuk pemeliharaan lantai.

Hal-hal yang harus diperhitungkan dalam penyusunan anggaran adalah sebagai berikut:

- 1) **Biaya – biaya aktual periode sebelumnya.** Gambaran nyata tentang biaya – biaya yang dikeluarkan pada periode sebelumnya dan dijadikan dasar perhitungan untuk periode mendatang:
- 2) **Bahan perlengkapan kebutuhan tamu dan bahan pembersih.** Besar kecilnya biaya yang dialokasikan untuk bahan perlengkapan dan bahan pembersih akan banyak tergantung dari proyeksi tingkat hunian kamar.
- 3) **Peralatan pembersih.** Dalam perhitungan anggaran peralatan pembersih yang perlu diperhatikan tidak hanya jumlah peralatan yang akan dibeli tetapi diperhitungkan juga anggaran perawatan dan perbaikan pada merk peralatan.
- 4) **Gaji karyawan.** Estimasi gaji karyawan bagian *housekeeping* dimulai dari rincian jumlah gaji yang dibayarkan pada periode saat ini selanjutnya dibuat perkiraan anggaran gaji untuk periode mendatang dengan memperhitungkan perubahan yang disebabkan oleh : Kenaikan gaji yang diberikan setiap tahun secara otomatis, kenaikan gaji yang sudah dijanjikan, kenaikan gaji karena promosi jabatan dan juga perlu diperhitungkan jumlah karyawan

yang akan selesai kontraknya dan mungkin adanya penambahan karyawan baru.

- 5) **Program Renovasi.** Usaha untuk memperbaiki dan kembali atau memperbaharui suatu bangunan atau ruangan ke dalam bentuk atau model yang lebih baru yang cenderung karena keinginan pasar.

Pengendalian produksi dilakukan untuk melihat sejauh mana produktivitas yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Pelaksanaan aktivitas pengendalian produksi di hotel perlu dibuatkan catatan untuk mencatat semua kegiatan/tugas yang dikerjakan atau diselesaikan oleh karyawan-karyawan guna mengetahui yang dapat diselesaikan dalam waktu-waktu tertentu. Seperti yang dicontohkan dalam Tabel 1. Berdasarkan pada Tabel 1 tersebut, dapat dipergunakan sebagai patokan bahwa *roomboy* satu dengan *roomboy* lainnya dapat mengerjakan berapa kamar dan bagaimana hasilnya. Hal tersebut tetap berpegang pada standar kualitas yang sudah ditetapkan oleh manajemen.

Table 1

REKORD PRODUKSI											
Jabatan : Pramugraha (Roomboy)											
Bulan Tahun :					Bagian/Dept :						
LANTAI		NAMA		Kamar yang harus dikerjakan			Kamar yang dapat diselesaikan tanggal :				
1st	Sutar	101(O2), 102(V), 103(O2), 104(c/o), 105(O2), 106(V)									
2nd	Darwis	107(c/o), 108(V), 109(O2), 110(O2), 111(V), 112(O2)									

Pengendalian Kualitas dalam operasional perusahaan dapat dilakukan dengan beberapa tahap kegiatan, yaitu: 1) mengevaluasi kinerja karyawan secara aktual, 2) membandingkan sasaran yang ingin dicapai secara aktual, dan 3) mengambil tindakan atas perbedaan antara sasaran yang ingin dicapai dengan keadaan aktual.

Pelaksanaan pengendalian operasional tersebut, baik dalam pengendalian biaya, pengendalian produksi, maupun pengendalian kualitas agar dapat mencapai sasaran yang diinginkan tanpa mengurangi kualitas produk yang dihasilkan, maka pengendalian operasional tidak hanya dilakukan hanya memeriksa hasil akhir dari suatu proses produksi, akan tetapi di dalam proses pengendalian maka perlu dilakukan pengawasan atau audit internal yang berada di dalam satu kerangka proses pengendalian tersebut (Sulistiyono, 2004). Dalam pengendalian kualitas kita juga harus

memperhatikan biaya kualitas guna mempertahankan kualitas produknya. Menurut (carolina, sitanggang, tandiontong dalam Garrison, noreen dan Brewer 2006) menyampaikan bahwa dalam biaya kualitas ada manfaat yang diambil yaitu :

1. Informasi biaya kualitas membantu para manjer melihat keuntungan financial dari cacat.
2. Informasi biaya kualitas membantu para manajer mengidentifikasi pentingnya masalah masalah kualitas yang dihadapi perusahaan.
3. Informasi biaya kualitas membantu para manajer melihat apakah biaya kualitas di perusahaan mereka didistribusikan secara tidak baik.

3. Pembahasan

3.2 Pengendalian operasional housekeeping

**department di WETA International Hotel
Surabaya.**

Beberapa langkah yang diambil oleh *executive Housekeeper* Hotel WETA dalam kaitannya dengan kegiatan pengendalian housekeeping di antaranya adalah :

3.2.1 Membuat *Work Plan*

(Rencana Kerja Secara Periodik)

Executive housekeeper akan dapat menentukan berapa jumlah biaya yang harus dikeluarkan untuk mendukung kegiatan tersebut, misalnya pada berapa jumlah bahan pembersih yang harus dibeli, peralatan yang dibutuhkan, dan lain sebagainya. Hal tersebut dapat di lihat dari kegiatan yang sudah direncanakan yaitu pada bulan-bulan tertentu melakukan *general cleaning* pada ruangan yang sudah terjadwal untuk dilakukan pembersihan, sehingga tidak sampai pekerjaan yang sama dilakukan berulang kali dalam periode tertentu yang dampaknya hanya menghabiskan waktu, tenaga dan tentunya biaya yang banyak.

Tabel 2. *work plan* executive house keeper
WETA International Hotel

NO	Date	Activities	Area	Cleaning Supplies
1.	01-Jan-2008 S/d 05-Jan-2008	Cleaning glass	Lobby, Coffe shop	Glass cleaner (4 galon)
2.	06-Ja-2008 S/d 15-Jan-2008	Polishing Floor (marmar) Shampoing carpet (floor 1-floor 5)	Lobby Room's	Glass glitter, teranova (3 galon) Rubbi Shamp(4 galon)

3.2.2 Pembuatan *Budget*

Dengan dibuatnya *budget*, maka akan dapat diketahui estimasi biaya yang akan di butuhkan, sehingga tidak akan terjadi *over budget*. dan *executive housekeeper* dapat memantau kemampuan departemen untuk melakukan pengendalian pengeluaran.

3.2.3 Analisa Harga (*Cleaning Supplies, Guest Supplies, dan lain sebagainya*)

Banyaknya *supplier* yang menawarkan produk beraneka ragam secara tidak langsung akan membantu *executive house keeper* dalam memilih jenis dan kualitas dari suatu produk, sehingga dengan demikian akan didapatkan barang yang memiliki kualitas yang bagus dengan harga yang terjangkau. misalnya pada pembelian *air fresh machine*, yang sebelumnya dalam hal ini Hotel WETA menyewa dari PT Classic dengan biaya sebesar Rp. 9.000.000, akan tetapi setelah dilakukan analisa biaya maka diputuskanlah untuk membeli sendiri peralatan tersebut dengan pertimbangan beban biaya yang dapat ditekan hotel mengeluarkan biaya sebesar Rp. 2.150.000. Sehingga ada selisih sebesar Rp. 6.850.000.

Tabel 3 Perbandingan beban biaya pertahun
(tahun pertama)

No	Remark	PT. Classic	Pembelian sendiri
1	Sewa alat (5 unit)	Rp.9.000.000,-	
2	Harga alat pengharum (5unit)	-	Rp.750.000,-
3	Air fresh water (untuk 5 unit)	-	Rp.1.400.000,-
Total		Rp.9.000.000,-	Rp.2.150.000,-
Selisih biaya		Rp.6.850.000,-	

3.2.4 Pemanfaatan Tenaga *Daily Worker*

Dengan menggunakan tenaga *daily worker* (pekerja harian) maka beban produksi yang harus dikeluarkan juga akan dapat ditekan dengan baik dan gaji pegawai yang harus dikeluarkan juga akan dapat ditekan dengan baik pula. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan tenaga *daily worker*, perusahaan tidak berkewajiban memberikan gaji, service ,tunjangan hari raya,insentive, dan lain sebagainya. Hal tersebut bisa dilihat dengan adanya penggajian karyawan tetap dalam satu tahun total pengeluaran sebesar 1.305.000 sedangkan kalau mempergunakan tenaga *daily worker* biaya yang dikeluarkan sebesar 750.000. Sehingga ada selisih sebesar 555.500.

Tabel 4 Perbandingan beban gaji

Remark	Daily worker	Staff
Gaji pokok	750.000,-	805.500,-
Rata – Rata Gaji Service (bulan)		500.000,-
Total	750.000,-	1.305.000,-
Selisih	555.500,-	

3.2.4 Menyesuaikan Pembelian *Guest Supplies* dan *Cleaning Supplies* dengan Perkiraan Tingkat Hunian Kamar. Apabila tingkat hunian kamar itu tinggi, maka jumlah pembelian *guest supplies* akan dinaikkan, sedangkan pada *cleaning supplies* (yang bersifat periodik) harus diturunkan, Akan tetapi pada tingkat hunian sedang rendah, maka pembelian *cleaning supplies* harus dinaikkan untuk pembersihan berkala.

3.2.5 Membuat *Maintening Programe/Program* Pemeliharaan dengan melakukan kerja sama dengan *Enginering Department*. Yaitu dengan melakukan :

- a.pemeliharaan fasilitas kamar,
- b.pemeliharaan peralatan pembersih,
- c.pemeliharaan fasilitas – fasilitas hotel,
- d.pemeliharaan fasilitas kamar, misalnya :
pemeliharaan AC, TV, dan mini bar secara periodik,
- e.pemeliharaan peralatan pembersih, misalnya :
vacum cleaner machine, washing machine, dan lain sebagainya,

f.pemeliharaan fasilitas- fasilitas hotel, misalnya :

shampoing carpet, polishing floor, dan lain sebagainya.

Dengan melakukan kegiatan pemeliharaan, maka kerusakan yang ada akan dapat di minimalisasi dari berbagai macam uraian di atas, dapat dilihat peran dari kegiatan pengendalian housekeeping terhadap efisiensi cost perusahaan. Yang terbukti sangat efektif dan tidak mengurangi kualitas dari produk yang dihasilkan.

Kesimpulan

Dari berbagai macam data yang telah di sampaikan oleh penulis di atas, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa: *Housekeeping department* adalah merupakan *department* yang memiliki tugas dan tanggung jawab serta areal kerja yang paling luas di hotel, Beban biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan untuk kelancaran operasional housekeeping sangatlah tinggi, Untuk menekan beban biaya tersebut, maka langkah yang di ambil oleh *Executive Housekeeper* adalah dengan melakukan kegiatan pengendalian operasional housekeeping, yang terbukti setelah dilakukan kegiatan pengendalian tersebut beban biaya produksi yang harus dikeluarkan dapat ditekan dengan baik, tanpa mengurangi kualitas produk produktifitas karyawan dalam bekerja. Bisa dikatakan bahwa peran pengendalian operasional housekeeping terhadap efisiensi *cost* perusahaan sangat berdampak pada kemajuan/keberhasilan perusahaan.

Bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih luas yaitu bagaimana pengendalian operasional yang ada di semua *department*.

Daftar Pustaka

Bagyono. (2006): *Pengendalian House Keeping*, Jakarta.
 Carter, K William. (2009): *Akuntansi Biaya*, Jakarta.
 Carolina, Sitanggang, Tandiontong. (2010): *Akurat Jurnal Akuntansi*, No 2 tahun ke 1.
 Sugiarto, Endar. (1997): *Pengendalian Departemen Kantor Depan*, Jakarta.
 Sulastiyono, Agus. (2001): *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Jakarta.

