

ANALISIS SIRKULASI KERJA HOUSEKEEPING DI HOTEL FAHIRA BUKITTINGGI

Radia Anggina Hasibuan¹, Gusrianti²

^{1,2}UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Email : radiaradiaanggina@gmail.com¹, gusrianti@uinbukittinggi.ac.id²,

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis alur sirkulasi kerja departemen *housekeeping* di Fahira Hotel Bukittinggi. Latar belakang masalah menunjukkan adanya keluhan tamu terkait kondisi fasilitas, pelayanan, dan kebersihan, yang diindikasikan berasal dari inefisiensi dalam sirkulasi kerja *housekeeping*. Observasi mengidentifikasi beberapa permasalahan utama, yaitu kurangnya koordinasi tim, pergerakan yang tidak efisien, jadwal pembersihan yang tidak konsisten, kurangnya pelatihan bagi *daily worker*, ketidakmerataan fasilitas kamar, dan kurangnya keramahan staf, diperparah dengan jumlah karyawan *housekeeping* yang minim. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan observasi sebagai teknik pengumpulan data utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sirkulasi kerja *housekeeping* di Fahira Hotel Bukittinggi belum optimal. Temuan ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang menyoroti inefisiensi alur kerja di departemen *housekeeping*. Implikasi manajerial yang disarankan meliputi penyusunan dan penerapan SOP terstruktur, penambahan jumlah tenaga kerja, pelatihan rutin, penataan ulang jalur sirkulasi, penguatan koordinasi dan komunikasi, serta evaluasi kinerja berkala. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi manajemen Fahira Hotel dalam meningkatkan kualitas layanan dan operasional *housekeeping* demi kepuasan tamu.

Kata Kunci: Sirkulasi Kerja; Housekeeping; Hotel; Efisiensi Operasional; Fahira Hotel Bukittinggi.

Abstract

This study aims to analyze the flow of housekeeping department work circulation at Fahira Hotel Bukittinggi. The background of the problem shows guest complaints related to the condition of facilities, services, and cleanliness, which are indicated to originate from inefficiencies in housekeeping work circulation. Observations identified several major problems, namely lack of team coordination, inefficient movement, inconsistent cleaning schedules, lack of training for daily workers, uneven room facilities, and lack of staff friendliness, exacerbated by the minimal number of housekeeping employees. The research method used is descriptive with observation as the main data collection technique. The results of the study indicate that the housekeeping work circulation at Fahira Hotel Bukittinggi is not optimal. This finding is consistent with previous studies that highlight the inefficiency of the housekeeping department work flow. Suggested managerial implications include the preparation and implementation of structured SOPs, increasing the number of workers, routine training, rearranging circulation paths, strengthening coordination and communication, and

periodic performance evaluations. This study provides a practical contribution to Fahira Hotel management in improving the quality of housekeeping services and operations for guest satisfaction.

Keywords: *Work Circulation; Housekeeping; Hotel; Operational Efficiency; Fahira Hotel Bukittinggi.*

PENDAHULUAN

Industri pariwisata terus berkembang pesat, menuntut penyediaan akomodasi perhotelan yang nyaman dan berkualitas. Hotel sebagai badan usaha akomodasi, dikelola secara komersial untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, dan fasilitas penunjang lainnya. Dalam operasionalnya, kualitas pelayanan menjadi prioritas utama untuk meraih keuntungan dan promosi positif dari tamu. Salah satu departemen vital dalam perhotelan adalah *housekeeping*, yang memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar serta area publik hotel. Pedoman kerja *housekeeping* yang efektif mencakup standar kebersihan, Standar Operasional Prosedur (SOP), keamanan dan kesehatan kerja, pelayanan pelanggan, pelaporan kerusakan, serta pelatihan karyawan.

Sirkulasi kerja dalam departemen *housekeeping* merujuk pada alur kerja kebersihan di suatu ruangan, memastikan kelancaran pengiriman linen kotor ke *laundry* atau sebaliknya, yang sangat

penting untuk menunjang operasional hotel. Jenis sirkulasi kerja *housekeeping* meliputi sirkulasi vertikal (pergerakan antar lantai), horizontal (pergerakan antar area), peralatan (pergerakan alat pembersih), informasi (komunikasi tim), waktu (aturan waktu tugas), dan kebersihan (urutan pembersihan).

Penelitian ini berfokus pada Fahira Hotel Bukittinggi, sebuah hotel berbintang berkonsep syariah yang meskipun memiliki fasilitas lengkap, menghadapi beberapa keluhan tamu terkait fasilitas yang rusak, kondisi kamar yang belum memadai, kualitas makanan, dan pelayanan staf yang kurang ramah. Observasi lebih lanjut mengidentifikasi permasalahan utama dalam sirkulasi kerja *housekeeping*, yaitu: kurangnya koordinasi antar tim, pergerakan yang tidak efisien, jadwal pembersihan yang tidak konsisten, kurangnya pelatihan untuk *daily worker* dalam standar *make up room*, fasilitas kamar yang tidak merata, dan kurangnya keramahan karyawan *housekeeping*. Permasalahan ini diperparah dengan fakta bahwa Fahira Hotel hanya

memiliki 2 orang karyawan di posisi *housekeeping*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut: "Bagaimana alur sirkulasi kerja *housekeeping* di Fahira Hotel Bukittinggi?" Tujuan dari penelitian ini adalah "Untuk mengetahui alur sirkulasi kerja *housekeeping* (koordinasi antar tim, pergerakan sirkulasi kerja, mengatur jadwal pembersihan dan pelatihan untuk petugas *housekeeping*) di Fahira Hotel Bukittinggi." Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis bagi kalangan akademik dan manfaat praktis bagi manajemen hotel, karyawan, serta institusi akademik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Pendekatan kualitatif, menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy.J. Moleong, adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif

berfokus pada fenomena sosial, pemberian suara pada perasaan dan persepsi dari partisipan di bawah studi. Pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan informasi lengkap tentang "Sirkulasi Kerja *Housekeeping* Di Hotel Fahira Bukittinggi".

Penelitian berlokasi di Hotel Fahira Bukittinggi dan dilaksanakan pada bulan Juni 2024. Lokasi ini dipilih karena strategis dalam pengumpulan data yang terkait dengan fokus penelitian.

Sumber Data:

- Data Primer: Data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber data langsung yang memberikan data kepada peneliti tanpa melalui pihak ketiga. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung terhadap *housekeeping manager* dan staf *housekeeping* di Hotel Fahira Bukittinggi.
- Data Sekunder: Data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, jurnal-jurnal ilmiah, dan dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data:

- Observasi: Dilakukan secara langsung di lapangan untuk mengamati sirkulasi kerja *housekeeping*, identifikasi permasalahan, dan membuktikan kevalidan keluhan tamu. Observasi dilakukan terhadap *housekeeping manager* dan *room attendant*.
- Wawancara: Dilakukan dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada *housekeeping manager* dan staf *housekeeping* untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai alur sirkulasi kerja, kendala yang dihadapi, dan upaya perbaikan.

Teknik Analisis Data: Analisis data kualitatif dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi tiga langkah utama:

1. Reduksi Data: Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data tidak diperlukan, dan mengorganisasi data.
2. Penyajian Data (Model Data): Kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, membantu

memahami apa yang terjadi dan melakukan analisis lanjutan. Ini melibatkan perancangan kolom dan baris matriks untuk data kualitatif serta menentukan data yang akan dimasukkan.

3. Penarikan Kesimpulan: Langkah ketiga dari aktivitas analisis adalah penarikan data verifikasi kesimpulan. Peneliti mulai memutuskan "makna" suatu peristiwa dengan mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi, alur kausal, dan proporsi. Kesimpulan ini ditangani secara jelas dengan tetap memelihara kejujuran dan kecurigaan.

Hasil Penelitian

Profil Fahira Hotel Bukittinggi

Fahira Hotel resmi dibuka pada 10 Oktober 2020, berlokasi strategis di Jl. H. Agus Salim, Kayu Kubu, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Hotel ini dirancang dengan konsep minimalis, mengutamakan keamanan, kenyamanan, serta berlandaskan prinsip syariah dengan harga terjangkau. Lokasinya memudahkan akses ke berbagai destinasi wisata, situs bersejarah, pusat kuliner, dan kerajinan khas Bukittinggi. Hotel ini menawarkan suasana pegunungan yang sejuk dan akses

mudah ke panorama Ngarai Sianok, Jam Gadang, dan rumah kelahiran Bung Hatta.

Fasilitas yang tersedia di Fahira Hotel Bukittinggi antara lain fasilitas kamar (Al-Qur'an, Sejadah, televisi, Wi-Fi, *Air Conditioner*, *Kettle Jug*, telepon, kursi dan meja balkon, *bath tub*, *hair dryer*, *shower*, *hot & cool water*, *no smoking room*) serta fasilitas hotel umum (Mushola, Boutique, lobby, Restaurant, area parkir, pantry, *smoking area*).

Alur Sirkulasi Kerja Housekeeping di Fahira Hotel Bukittinggi

Departemen *Housekeeping* di Fahira Hotel Bukittinggi bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu serta area publik. Tim *housekeeping* memastikan kamar dalam kondisi bersih, rapi, dan semua fasilitas berfungsi sebelum kedatangan tamu. Berikut adalah alur kerja *housekeeping* yang diobservasi:

1. Penerimaan Daftar Kamar: Setiap pagi, *Housekeeping Manager* menerima daftar kamar dari *front office*, mengidentifikasi kamar-kamar yang *occupied* (terisi), *vacant* *dirty* (kosong kotor), atau *check-out*.
2. Pembagian Tugas: *Housekeeping Manager* kemudian membagi tugas

kepada *room attendant* berdasarkan daftar kamar yang harus ditangani.

3. Persiapan Peralatan: *Room attendant* mempersiapkan peralatan dan bahan pembersih yang diperlukan dari *pantry* atau *linen room*.
4. Proses Pembersihan Kamar: *Room attendant* membersihkan kamar sesuai standar kebersihan hotel, mulai dari membersihkan debu, menyapu/mengepel, merapikan tempat tidur, membersihkan kamar mandi, hingga memeriksa kelengkapan fasilitas.
5. Pelaporan Kamar: Setelah selesai membersihkan, *room attendant* melaporkan status kamar kepada *Housekeeping Manager*.
6. Pemeriksaan Akhir: *Housekeeping Manager* akan melakukan pemeriksaan acak untuk memastikan kualitas kebersihan dan kelengkapan kamar.

Identifikasi Permasalahan dalam Sirkulasi Kerja Housekeeping

Meskipun ada alur kerja, observasi dan wawancara mengidentifikasi beberapa kendala signifikan yang memengaruhi efektivitas sirkulasi kerja *housekeeping*:

1. Jumlah Petugas yang terbatas: Jumlah pekerja yang tidak memadai

menyebabkan beban kerja menjadi berat, sehingga petugas merasa kelelahan dan hasil kerja yang diberikan tidak maksimal.

2. Jalur Sirkulasi dan Pergerakan Tidak Efisien: Petugas sering bolak-balik antar lantai atau ruangan untuk mengambil alat/bahan atau memeriksa kamar, menunjukkan perencanaan jalur kerja yang kurang optimal. Hal ini menyebabkan pemborosan waktu dan energi, serta kesulitan dalam memprioritaskan kamar yang mendesak.
3. Jadwal Pembersihan yang Tidak Konsisten: Tidak adanya jadwal pembersihan yang ketat dan teratur menyebabkan kualitas kebersihan tidak selalu terjamin dan memengaruhi kenyamanan tamu. Fleksibilitas berlebihan tanpa pengawasan ketat dapat menurunkan standar.
4. Kurangnya Pelatihan dan Standar Kerja. *Daily worker* sering kurang mendapatkan pelatihan memadai dalam standar *make up room* atau penggunaan alat pembersih yang tepat. Hal ini menurunkan efektivitas kerja dan berkontribusi pada ulasan tamu yang kurang memuaskan.

Berbagai permasalahan tersebut secara kolektif menunjukkan bahwa sirkulasi kerja *housekeeping* di Hotel Fahira Bukittinggi masih memerlukan perbaikan signifikan, baik dari segi jumlah tenaga kerja, efisiensi jalur kerja, pelatihan, maupun pengelolaan fasilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Interpretasi Hasil

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa sirkulasi kerja *housekeeping* di Fahira Hotel Bukittinggi belum berjalan optimal. Kurangnya koordinasi, inefisiensi pergerakan, jadwal yang tidak konsisten, serta defisit pelatihan dan jumlah staf secara kolektif menghambat pencapaian standar kebersihan dan pelayanan hotel. Konsep alur kerja *housekeeping* yang ideal, sebagaimana dijelaskan dalam literatur, menekankan pentingnya efisiensi, minimasi pemborosan waktu dan sumber daya, pengurangan kesalahan, dan peningkatan kualitas layanan. Kesiapan manajemen aset, pengaturan jadwal, koordinasi perbaikan, serta penataan yang konsisten sangat fundamental untuk menciptakan lingkungan yang bersih, rapi, dan nyaman bagi tamu. Permasalahan yang teridentifikasi di Fahira Hotel menunjukkan bahwa aspek-aspek kunci ini belum sepenuhnya terimplementasi, yang

berdampak langsung pada kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan.

B. Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian ini konsisten dengan beberapa studi terdahulu yang mengidentifikasi masalah efisiensi alur kerja di departemen serupa. Misalnya, penelitian oleh Lagarensen, Pangemanan, dan Sambeka (2022) tentang sirkulasi *linen room* di Hotel Four Points by Sheraton Manado menemukan bahwa alur sirkulasi yang kurang baik menghambat kelancaran operasional dan menyebabkan keterlambatan. Demikian pula, studi Sukmamedian, Superwiratni, dan Ardiansyah (2023) tentang sirkulasi pengelolaan linen kamar di Ardan Hotel Bandung juga menemukan alur yang kurang optimal. Ini menguatkan pandangan bahwa inefisiensi sirkulasi kerja adalah tantangan umum di industri perhotelan. Studi Fitri, dkk. (2023) tentang penerapan *Housekeeping* berbasis 5R di PT. Sermani Steel Makasar menunjukkan bahwa aspek ringkas, rapi, dan rajin belum terlaksana dengan baik, menegaskan relevansi masalah kerapian dan efisiensi di berbagai konteks.

Namun, penelitian ini juga memiliki perbedaan dan menambahkan dimensi baru

dari penelitian sebelumnya. Berbeda dengan penelitian yang hanya berfokus pada kinerja *housekeeping* terhadap kenyamanan tamu (Vierri dan Ramadhanisiti, 2023) atau pengelolaan linen (Wardana dan Parwati, 2024), penelitian ini menganalisis sirkulasi kerja *housekeeping* secara holistik, meliputi aspek koordinasi, efisiensi pergerakan, konsistensi jadwal, dan pentingnya pelatihan staf. Penelitian ini secara khusus menyoroti keterbatasan jumlah staf sebagai faktor kunci dan bagaimana hal ini memperburuk masalah sirkulasi di hotel berskala menengah seperti Fahira Hotel. Dengan demikian, pengembangan sirkulasi kerja *housekeeping* yang efektif dan efisien sangat diperlukan agar Fahira Hotel Bukittinggi dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan tamu, dan daya saing di industri perhotelan yang semakin kompetitif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis sirkulasi kerja *housekeeping* di Hotel Fahira Bukittinggi, dapat disimpulkan bahwa sirkulasi kerja *housekeeping* memegang peran sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel, menjaga kebersihan,

kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi kerja. Permasalahan utama yang ditemukan meliputi kurangnya koordinasi antar tim, pergerakan staf yang tidak efisien, jadwal pembersihan yang tidak konsisten, minimnya pelatihan bagi staf khususnya *daily worker*, fasilitas kamar yang tidak merata, serta sikap kurang ramah dari sebagian staf *housekeeping*. Selain itu, jumlah tenaga kerja yang sangat terbatas juga menjadi tantangan besar yang menyebabkan beban kerja menumpuk dan kualitas pelayanan kurang optimal. Permasalahan-permasalahan tersebut berdampak langsung pada kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan. Dengan demikian, diperlukan upaya perbaikan yang terintegrasi untuk meningkatkan sirkulasi kerja *housekeeping* agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan sirkulasi kerja *housekeeping* di Hotel Fahira Bukittinggi:

1. Penyusunan dan Penerapan SOP Terstruktur: Manajemen hotel perlu

menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstruktur dan terukur untuk seluruh proses kerja *housekeeping*, mulai dari pembagian tugas, pengelolaan alat dan bahan, hingga pelaporan hasil kerja.

2. Penambahan Jumlah Tenaga Kerja: Penambahan jumlah tenaga kerja *housekeeping* sangat diperlukan agar beban kerja dapat didistribusikan secara merata dan kualitas pelayanan tetap terjaga.
3. Pelatihan Rutin dan Berkelanjutan: Pelatihan rutin dan berkelanjutan perlu diberikan kepada seluruh staf, baik staf tetap maupun *daily worker*, untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam menjalankan tugas sesuai standar yang ditetapkan.
4. Penataan Ulang Jalur Sirkulasi: Perlu dilakukan penataan ulang jalur sirkulasi alat dan bahan pembersih agar lebih efisien, misalnya dengan menyediakan fasilitas penyimpanan di setiap lantai atau area strategis.
5. Penguatan Koordinasi dan Komunikasi Internal: Sistem koordinasi dan komunikasi internal harus diperkuat, baik melalui *briefing* rutin maupun pemanfaatan teknologi

komunikasi untuk *update* tugas secara *real-time*.

Evaluasi Berkala Kinerja: Evaluasi berkala terhadap kinerja *housekeeping* dan kepuasan tamu perlu dilakukan untuk memastikan seluruh upaya perbaikan berjalan efektif dan memberikan dampak positif bagi operasional hotel. Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan sirkulasi kerja *housekeeping* di Hotel Fahira Bukittinggi dapat berjalan lebih optimal, meningkatkan kepuasan tamu, dan mendukung reputasi hotel sebagai penyedia layanan akomodasi yang profesional dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Sulastiyono, 'Manajemen Penyelenggaran Hotel', (Bandung: Alfabeta, 2008)
- Agus, Sulatiyono, 'Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi', (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Agusnawar, 'Operasional Tata Graha Hotel: Hotel Housekeeping Operational', (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama)
- Milles, and Huberman, 'Analisis Data Kualitatif', (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992)
- Nawar, Agus, 'Operasional Tata Graha Hotel', (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum), 2002
- Sukmamedian, Haufi, and Imam Ardiansyah, 'Sirkulasi Pengelolaan Linen Kamar Pada Housekeeping Departemen Di Ardan Hotel Bandung Circulation of Room Linen Management in the Housekeeping Department At Ardan Hotel Bandung', 6.2 (2023), p. p-ISSN
- Umi, Nariwati, 'Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi', (Bandung: Agung Media)
- Vierri, Kyiv, and Wening Ramadhani Siti Nawangwulan, 'Analisis Pengaruh Kinerja Housekeeping Terhadap Kenyamanan Tamu Hotel Pullman Jakarta Central Park', Jurnal Sosial Dan Sains, 3.7 (2023), pp. 653–59,