

ANALISIS KINERJA HOUSEKEEPING TERHADAP TANTANGAN BEBAN KERJA DAN KENYAMANAN LINGKUNGAN DI PURI INDAH FINANCIAL TOWER

Winra Tambunan¹, Diyan Putranto²

^{1,2}Sekolah Tinggi Manajemen Pariwisata dan Logistik Jakarta (STIM-PAL) Lentera Mondial

Email: winratambunan33@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja departemen housekeeping dalam menjaga kebersihan serta dampaknya terhadap kenyamanan lingkungan kerja di Puri Indah Financial Tower (PIFT), Jakarta Barat. Sebagai gedung perkantoran Grade A dengan 29 lantai dan area yang luas, PIFT menuntut standar pelayanan kebersihan yang tinggi, namun terdapat ketidakseimbangan antara jumlah tenaga kerja housekeeping dengan beban kerja yang harus ditangani. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik observasi partisipatif pasif, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap empat informan (site manager, dua petugas pelaksana, dan satu perwakilan tenant), yang dianalisis melalui model interaktif Miles dan Huberman serta diuji keabsahannya dengan triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja yang melampaui standar kapasitas internasional (ISSA) memaksa petugas melakukan multitasking secara intensif, sehingga ketelitian kerja (attention to detail) menurun dan petugas cenderung beralih ke pola surface cleaning. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan tenant, khususnya pada aspek higienitas toilet di jam-jam sibuk, meskipun dimensi keramahan dan ketanggapan petugas tetap dinilai baik. Disimpulkan bahwa kinerja housekeeping sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara jumlah tenaga kerja dan beban kerja, sehingga diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif guna meningkatkan kualitas kebersihan dan kenyamanan lingkungan kerja.

Kata kunci: Kinerja Housekeeping, Beban Kerja, Kenyamanan Lingkungan Kerja.

Abstract: This study aims to analyze the performance of the housekeeping department in maintaining cleanliness and its impact on the comfort of the work environment at Puri Indah Financial Tower (PIFT), West Jakarta. As a Grade A office building with 29 floors and a large area, PIFT requires a high standard of cleaning service, yet an imbalance exists between the number of housekeeping staff and the workload that must be handled. This research used a descriptive qualitative approach through passive participatory observation, in-depth interviews, and documentation involving four informants (a site manager, two field attendants, and one tenant representative), analyzed using the Miles and Huberman interactive model and validated through source and method triangulation. The results show that a workload exceeding the international capacity standard (ISSA) forces staff to perform intensive multitasking, reducing their attention to detail and pushing them toward surface-level cleaning practices. This condition may cause tenant dissatisfaction, particularly regarding restroom hygiene during peak hours, although staff friendliness and responsiveness remained rated

positively. It is concluded that housekeeping performance is strongly influenced by the balance between staff numbers and workload, so more effective human resource management is needed to improve cleanliness quality and workplace comfort.

Keywords: *Housekeeping Performance, Workload, Work Environment Comfort.*

PENDAHULUAN

Industri pengelolaan gedung (property management) di kota besar seperti Jakarta menuntut gedung perkantoran tidak hanya sebagai tempat bekerja, tetapi juga sebagai ekosistem yang menunjang kesejahteraan penghuninya. Puri Indah Financial Tower (PIFT) merupakan gedung perkantoran Grade A di Jakarta Barat dengan 29 lantai yang membutuhkan sistem operasional presisi, terutama pada departemen housekeeping. Keberhasilan sebuah properti sangat bergantung pada kemampuan departemen tata graha dalam mempertahankan standar kebersihan secara konsisten (Casado, 2012), namun realita di lapangan kerap menunjukkan diskoneksi antara standar operasional prosedur (SOP) dengan sumber daya yang tersedia.

Berdasarkan pengamatan awal, terdapat ketimpangan rasio antara jumlah personel housekeeping dengan luas area kerja vertikal yang wajib dicakup. Standar internasional ISSA (2020) menetapkan kapasitas kerja rasional seorang petugas tata graha komersial berkisar 230–325 m² per jam, atau sekitar 1.610–2.275 m² per hari untuk shift 7 jam efektif. Di PIFT, luasan zonasi kerja aktual yang dibebankan pada seorang floor attendant telah melampaui ambang batas tersebut, diperberat oleh interupsi keluhan mendadak (ad-hoc complaint), waktu tunggu lift, serta reorganisasi personel darurat saat cuaca hujan. Berdasarkan Two-Factor Theory Herzberg (1959), beban kerja fisik dan kondisi lingkungan kerja tergolong hygiene factors yang, bila gagal dikelola, memicu ketidakpuasan kerja, kelelahan fisik, dan penurunan ketelitian kerja (attention to detail) petugas — yang pada akhirnya berdampak pada kenyamanan lingkungan kerja (Robbins & Judge, 2018).

Penelitian terdahulu mengenai housekeeping umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif dan berfokus pada pengukuran hasil akhir (Susanto & Handayani, 2022; Pratama, 2021; Widiastuti dkk., 2023), namun belum banyak menggali secara mendalam proses kerja (process) petugas di lapangan, khususnya pada gedung bertingkat tinggi dengan kompleksitas 29 lantai serta strategi adaptasi petugas dalam menghadapi keterbatasan tenaga kerja. Kesenjangan (gap) inilah yang mendasari penelitian ini, dengan rumusan masalah: (1)

bagaimana profil kinerja operasional housekeeping dalam menjaga konsistensi kebersihan di PIFT; (2) bagaimana beban kerja memengaruhi ketelitian dan efektivitas kerja petugas; serta (3) bagaimana persepsi pengguna gedung terhadap efektivitas kinerja housekeeping dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi tugas housekeeping di PIFT, menganalisis hubungan beban kerja dengan tingkat kedetailan hasil pembersihan, dan mengevaluasi persepsi kenyamanan lingkungan kerja dari sudut pandang tenant.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif (Creswell, 2014; Sugiyono, 2018) untuk memahami secara mendalam kinerja housekeeping dalam menghadapi beban kerja serta dampaknya terhadap kenyamanan lingkungan kerja, tanpa bermaksud menguji hipotesis statistik. Penelitian dilaksanakan di Puri Indah Financial Tower, Jl. Puri Lingkar Dalam Blok T8, Kembangan, Jakarta Barat, selama empat bulan pada semester genap tahun akademik 2025/2026.

Informan ditentukan dengan teknik purposive sampling (Satori & Komariah, 2014), terdiri atas seorang site manager/supervisor sebagai informan kunci perencanaan kerja (plotting) dan pengawasan kualitas, dua petugas pelaksana housekeeping (area public area lobi dan area lantai) sebagai informan pelaksana teknis, serta satu perwakilan tenant sebagai pihak yang merasakan langsung dampak kinerja housekeeping. Data primer dan sekunder dikumpulkan melalui tiga teknik: observasi partisipatif pasif terhadap aktivitas rutin petugas pada jam sibuk (peak hours), wawancara mendalam semi-terstruktur (Kvale, 2007), dan dokumentasi berupa SOP, daily cleaning checklist, complaint log book, serta data rasio personel terhadap luas area.

Analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2022), yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber (membandingkan informasi petugas, supervisor, dan tenant) serta triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara dengan observasi langsung dan dokumen perusahaan) sesuai kerangka Lincoln dan Guba (1985).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Operasional Housekeeping dalam Menjaga Konsistensi Kebersihan

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa housekeeping PIFT menerapkan SOP pembersihan yang terjadwal dan terstruktur untuk area lobi, koridor, lift, toilet, pantry, janitor, dan basement. Site manager menegaskan bahwa penerapan SOP tergolong tinggi dan konsisten, tercermin dari area basement yang relatif bebas sampah dan genangan air, area eksternal yang asri, serta petugas lobi yang selalu siaga menangani jejak kaki pengunjung. Temuan ini sejalan dengan Ransley dan Ingram (2014) bahwa housekeeping merupakan departemen labor-intensive yang paling menentukan citra (image) gedung di mata publik, sekaligus memvalidasi dimensi tangibles dalam kerangka SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) sebagai stimulus sensorik utama tenant.

2. Alokasi Tenaga Kerja Vertikal dan Realitas Beban Kerja di Lapangan

Pembagian plotting tenaga kerja dilakukan berdasarkan analisis zona dan traffic, dengan komposisi masing-masing 4 personel pada low zone (lantai 1–15) dan high zone (lantai 16–29), ditambah personel pendukung di basement, area eksternal, lobi, dan operasional lift. Meski dari sisi manajemen komposisi ini dianggap ideal, data dari petugas pelaksana menunjukkan realitas yang kontras: satu petugas dapat bertanggung jawab atas 6 lantai sekaligus (pantry, janitor, koridor, toilet, dan aksesoris) dalam satu shift 7 jam efektif. Beban ini melampaui standar ISSA (2020) yang mematok kapasitas ideal 1.610–2.275 m² per hari per petugas, terutama karena adanya faktor hambatan mobilitas vertikal (vertical accessibility friction) berupa waktu tunggu lift servis yang lama, serta interupsi komplain mendadak dari lantai berbeda secara bersamaan.

Kondisi ini diperberat oleh perubahan cuaca: saat hujan, personel high zone dan low zone yang semula masing-masing 4 orang berkurang menjadi 2 orang karena ditarik membantu area lobi, sehingga beban kerja di area lantai meningkat signifikan. Sesuai Two-Factor Theory Herzberg (1959), kegagalan organisasi menyediakan hygiene factors yang layak — dalam hal ini beban kerja fisik yang rasional — memicu ketidakpuasan kerja mendalam, kelelahan fisik, dan stres kerja (burnout). Dampaknya tampak pada perilaku koping petugas yang secara terbuka mengaku “tidak terlalu memaksimalkan pekerjaan yang tidak terlalu penting”, yaitu memprioritaskan surface cleaning pada area yang kasat mata dan mengabaikan detail mikro seperti cornering, sela sanitasi, dan pengisian ulang logistik toilet — sebuah temuan kualitatif

yang menegaskan runtuhnya *attention to detail* (Casado, 2012) akibat *physical workload overload* (Meshkati, 1988; Grandjean, 1988).

3. Persepsi Pengguna Gedung terhadap Kenyamanan Lingkungan Kerja

Perwakilan tenant menilai petugas *housekeeping* cukup responsif dan berperilaku ramah, bahkan tetap memberikan salam santun meskipun secara fisik tampak lelah. Namun demikian, tenant juga mengeluhkan kondisi toilet yang sesekali berantakan dan kehabisan tisu pada jam sibuk (pukul 12.00 dan 15.00), sehingga mereka cenderung menunda penggunaan fasilitas tersebut. Temuan ini memperlihatkan pola dualistik dalam kerangka SERVQUAL: dimensi *responsiveness* dan *empathy* dinilai kuat, sementara dimensi *tangibles* dan *reliability* mengalami penurunan pada jam-jam kritis akibat keterbatasan waktu dan personel. Sejalan dengan Sedarmayanti (2011), kenyamanan lingkungan kerja fisik yang dievaluasi dari parameter *sanitary hygiene*, *visual aesthetics*, dan *olfactory comfort* merosot ketika petugas kehilangan kuota waktu untuk pembersihan mendalam, sehingga berpotensi menurunkan persepsi kenyamanan dan berisiko terhadap reputasi komersial gedung.

Secara keseluruhan, rangkaian temuan ini menggambarkan alur kausalitas: kebijakan efisiensi alokasi tenaga kerja menyebabkan beban kerja melebihi standar ISSA, yang mendorong petugas menerapkan mekanisme koping berupa *surface cleaning*, sehingga ketelitian kerja menurun dan pada akhirnya kenyamanan lingkungan fisik tenant ikut merosot. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa mempertahankan predikat gedung Grade A tidak cukup hanya dengan penegakan SOP di atas kertas, melainkan memerlukan kalibrasi ulang jumlah tenaga kerja, luas zonasi kerja, dan alokasi waktu yang manusiawi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kinerja *housekeeping* di Puri Indah Financial Tower secara struktural telah berpedoman pada SOP yang terjadwal dan mampu menjaga standar kebersihan yang konsisten pada area berisiko tinggi maupun kondisi normal, namun mengalami fluktuasi penurunan kualitas pada jam-jam sibuk akibat tingginya sirkulasi pengguna gedung. Terdapat kesenjangan nyata antara alokasi tenaga kerja di atas kertas dengan beban kerja aktual di lapangan, di mana satu petugas dapat menangani hingga 6 lantai sekaligus — jauh melampaui standar kapasitas ISSA — sehingga memicu mekanisme koping berupa *surface cleaning* dan menurunkan ketelitian kerja pada area mikro. Persepsi tenant menunjukkan pola dualistik: aspek keramahan dan

ketanggapan petugas dinilai baik, tetapi aspek higienitas fisik seperti kebersihan toilet pada jam sibuk masih menjadi sumber ketidakpuasan. Dengan demikian, kinerja housekeeping sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara jumlah tenaga kerja dan beban kerja, sehingga diperlukan evaluasi ulang rasio personel terhadap luas area, pembentukan tim reaksi cepat untuk komplain mendadak, serta perhatian terhadap kesejahteraan fisik petugas guna menjaga kualitas kebersihan dan kenyamanan lingkungan kerja secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Casado, M. (2012). *Housekeeping management*. Wiley.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service management: Operations, strategy, information technology*. McGraw-Hill.
- Grandjean, E. (1988). *Fitting the task to the man: A textbook of occupational ergonomics*. Taylor & Francis.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. Wiley.
- International Sanitary Supply Association (ISSA). (2020). *The official ISSA cleaning times*. ISSA.
- Kvale, S. (2007). *Doing interviews*. Sage Publications.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Meshkati, N. (1988). Toward development of a cohesive model of workload. Dalam P. A. Hancock & N. Meshkati (Eds.), *Human mental workload*. North-Holland.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Sage Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratama, R. (2021). Dampak beban kerja berlebih terhadap motivasi kerja petugas tata graha. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 6(1), 21–30.
- Ransley, J., & Ingram, H. (2014). *Developing hospitality properties and facilities*. Butterworth-

Heinemann.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational behavior*. Pearson.

Roper, K. O., & Payant, R. P. (2014). *The facility management handbook*. AMACOM.

Satori, D., & Komariah, A. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Sedarmayanti. (2011). *Tata kerja dan produktivitas kerja*. Mandar Maju.

Setiawan, A. (2019). Hubungan antara estetika lingkungan kerja dengan produktivitas karyawan. *Jurnal Psikologi Kerja*, 4(2), 55–63.

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat eksploratif, interpretif, interaktif dan konstruktif*. Alfabeta.

Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.

Susanto, B., & Handayani, R. (2022). Analisis efisiensi rasio luas area kerja personel housekeeping pada gedung perkantoran Jakarta. *Jurnal Manajemen Fasilitas*, 5(2), 44–53.

Sutrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.

Widiastuti, R., Setiadi, & Utami. (2023). Pengaruh higienitas restroom terhadap kepuasan tenant gedung perkantoran Grade A. *Jurnal Hospitality*, 7(2), 55–67