

**Perhitungan Jumlah Room Attendant Terhadap Waktu Pembersihan Kamar
Di Housekeeping Department
Sheraton Senggigi Beach Resort
Lombok Nusa Tenggara Barat**

*Calculation of Total Room Attendant Against Time Room Cleaning Housekeeping
Department at the Sheraton Senggigi Beach Resort Lombok West Nusa Tenggara*

Murhadi¹⁾, Febrince Nggelan²⁾

ABSTRACT

Calculation of Total Room Attendant Against Time Room Cleaning Housekeeping Department at the Sheraton Senggigi Beach Resort Lombok West Nusa Tenggara. This study aims to determine the required amount of Room Attendant at the first shift to clean rooms at a time and a certain occupancy level. The method use disdescriptive quantitative. The population in this study are employees Room Section in the Housekeeping Department Sheraton Senggigi Beach Resort Lombok. The sampling technique use dissaturated sampling that is part of then on-probability sampling that all employees Room Section in the Housekeeping Department. Data collection techniques by using observation, interview and literature study. Data analysis method used is the method of calculation to determine the amount XYZ Room Attendant in 1 day shifts. Based on the calculation on February 21, 2015 has done the Sheraton Senggigi Beach Resort Lombok to determine the number Room Attendant needed to clear the 154 rooms in one day with an average occupancy rate of 89% in one day and productive time to clean the room as much as 8 hours on the first shift takes 7 Room Attendant, while in theory there should be required 9 Room Attendant.

Keywords: Calculation Amount Cleaning Time Room Attendant and guest rooms.

PENDAHULUAN

Perkembangan industri pariwisata saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat. Khususnya kemajuan di bidang perhotelan, sehingga tidak dipungkiri apabila diseluruh pelosok tanah air banyak berdiri hotel, mulai dari hotel kecil hingga hotel bertaraf

internasional, dengan jenis dan ukuran hotel yang berbeda-beda serta kualitas pelayanan terhadap wisatawan menginap yang berbeda pula. Pertumbuhan ini selaras dengan lokasi dimana kepariwisataan berkembang, karena

apabila hotel itu sangat strategis, maka perkembangan dan kemajuan hotel tersebut akan cepat. Pariwisata yang tidak diimbangi dengan perkembangan akomodasi perhotelan biasanya kemajuan ini tidak menimbulkan pertumbuhan yang diharapkan. Hal ini jelas, karena hotel sebagai sarana pariwisata yang merupakan faktor pelengkap yang tidak dapat dipisahkan. Dengan kata lain, maju mundurnya kepariwisataan suatu daerah sangat ditentukan oleh keadaan perhotelannya yang menjadi sarana akomodasi bagi para wisatawan yang datang ke daerah wisata tersebut.

Industri perhotelan sangat berperan penting dalam memajukan perekonomian Negara terutama dalam hal mengurangi pengangguran karena industri perhotelan merupakan industri padat karya atau industri yang membutuhkan banyak tenaga kerja. Selain itu, industri perhotelan juga berperan penting dalam dunia pariwisata karena industri perhotelan merupakan sarana yang sangat penting bagi para wisatawan yang ingin menikmati keindahan alam, budaya dan atraksi yang disediakan di daerah tujuan wisata.

Hotel merupakan suatu sarana akomodasi yang bertujuan untuk memperoleh laba atau keuntungan. Sehubungan dengan itu hotel selalu berusaha untuk memberikan jasa atau pelayanan yang terbaik kepada tamu. Fasilitas hotel yang dijual untuk pelayanan menginap adalah kamar. Tamu selalu menginginkan kamar yang nyaman, aman, tenang dan juga bersih serta lengkap

dengan segala kebutuhan tamu yang telah disediakan dengan baik agar tamu betah untuk tinggal di kamar tersebut.

Bagian yang ada di hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan kelengkapan kamar-kamar tamu adalah bagian Housekeeping Department. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah Room Attendant. Pada waktu tamu masuk ke kamar, pandangan pertama akan ditujukan pada kerapian tempat tidur. Tamu akan mendapatkan kesan yang pertama atas keseluruhan hotel hanya dengan melihat kebersihan dan kerapian tempat tidur itu. Itu sebabnya tempat tidur harus disiapkan bersih dan serapi mungkin sebelum tamu masuk ke kamarnya.

Hotel yang menjadi daerah tujuan wisata seperti Sheraton Senggigi Beach Resort yang tergolong hotel bintang lima yang dimiliki oleh Bapak Peter Sondakh di bawah perusahaan PT. Rajawali Adi Mandalika. Pada tahun 1937 hotel pertama Sheraton didirikan oleh Ernest Henderson dan Robert Moore di Stoneheaven di Springfield Massachusetts Amerika. Hotel Sheraton Senggigi Beach Resort Lombok merupakan jaringan Starwood di Asia yang pusatnya berada di Singapura.

2 Bar dan 2 Restaurant. Hotel Sheraton ini juga memiliki fasilitas lain Lokasi resort ini sangat strategis karena posisinya tepat di pinggir pantai Senggigi yang sangat terkenal dengan sunset yang indah dan memiliki tempat penangkaran penyu, 154

kamar dengan tujuh kategori (Superior Poolside, Superior Poolside Terrace, Deluxe Seaside, Deluxe Seaside Terrace, Executive Suite, Grand Suite, Beach Front Villa), seperti swimming pool, business center, lapangan tenis, children playground, transportation service dan wifi internet connection.

Sheraton Senggigi Beach Resort memiliki beberapa departemen pendukung untuk kelancaran operasionalnya, salah satunya adalah Housekeeping Department yang memiliki bagian-bagian sebagai berikut :

1. *Floor Section (Room Section).*
2. *Houseman Section (Public Area Section).*
3. *Linen Section.*
4. *Laundry Section.*

Proses pembersihan kamar yang dilakukan oleh Room Attendant di Hotel Sheraton dapat memberikan dampak positif bagi tamu yaitu tamu merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan karena Sheraton menerapkan Maintenance of Cleanliness secara baik. Jumlah Room Attendant yang diperlukan pada shift pertama untuk membersihkan kamar tamu di Sheraton berjumlah 154 kamar dalam satu waktu berjumlah tujuh Room Attendant, tergantung jumlah Occupancy dan disesuaikan dengan turn over pada hari tersebut dengan satu Room Attendant membersihkan 12 sampai 14 kamar atau memperhitungkan Credit Allocated System yakni 9 jam kerja dengan satu jam istirahat. Untuk mengetahui kebersihan kamar hotel yaitu dilihat dari pengecekan supervisor dan complaint tamu.

Walaupun tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Room

Attendant dalam hal kebersihan, kerapian, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan kelengkapan kamar. Namun dalam proses pembersihan kamar, bagian Room Section masih membutuhkan staf dari Public Area Section untuk membantu membersihkan kamar tamu hotel tersebut jika Occupancy tinggi. Disamping kekurangan Room Attendant, Sheraton juga tidak memiliki alat pendukung seperti trolley sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam proses pembersihan kamar karena Room Attendant harus ke Substation setiap kali membersihkan kamar.

Oleh karena itu, pihak hotel memperhatikan jumlah Room Attendant yang diperlukan dalam membersihkan kamar, karena hal ini dapat berpengaruh terhadap waktu pembersihan kamar. Dengan jumlah Room Attendant yang memadai, maka memungkinkan Room Attendant untuk melayani para tamu dengan lebih baik dan cepat.

Identifikasi dan perumusan Masalah

Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk memberikan pemahaman yang terarah dan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan latar belakang penulisan proyek akhir ini penulis mengidentifikasi masalah pada penentuan jumlah Room Attendant terhadap waktu pembersihan kamar di Housekeeping Department Sheraton Senggigi Beach Resort Lombok Nusa Tenggara Barat.

Rumusan Masalah

Berapa jumlah Room Attendant yang diperlukan pada shift pertama untuk membersihkan kamar hotel dalam satu waktu serta tingkat hunian tertentu?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jumlah Room Attendant yang diperlukan pada shift pertama dalam membersihkan kamar hotel disatu waktu serta tingkat hunian tertentu.

Tempat Penelitian

Tempat penelitian di Housekeeping Department Hotel Sheraton Senggigi Beach Resort Lombok Nusa Tenggara Barat yang terletak di hamparan pantai senggigi di bagian utara pulau Lombok, di jalan raya senggigi km 8.

TELAAH PUSTAKA

Pengertian Housekeeping

1) Menurut Abd. Rachman Arief (2005: 1) menyatakan : “Salah satu bagian di hotel yang fungsinya menangani masalah kerumahtanggaan hotel, yaitu bertugas menyiapkan kamar yang akan disewa para tamu yang datang, meliputi perlengkapan dan kebersihannya serta bertanggung jawab atas kebersihan seluruh lingkungan rumah tangga hotel, kecuali bagian dapur (Kitchen)”.

Seksi-Seksi dalam Housekeeping Department

Menurut Rumekso, SE (2004: 7) Untuk menunjang kelancaran tugas sehari-hari dan agar dapat menjangkau seluruh tugas, housekeeping department dibagi menjadi beberapa seksi sesuai dengan area tugas masing-masing, yaitu :

1. Floor Section (Room Section)

Floor Section sering juga disebut sebagai Room Section. Tugas pokok dari bagian ini ialah menjaga

kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh room boy/room maid.

2. Houseman Section (Public Area Section)

Tugas pokok dari seksi ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung maupun di dalam gedung kecuali kamar tamu. Begitu luas area umum ini sehingga untuk menjangkau semua area itu, Public Area Section dibagi menjadi 3 (tiga) sub seksi yaitu:

- a. Houseman Subsection; yang mempunyai area tugas pembersihan lobby area, toilet, corridor/salasar, employee area, food & beverage outlet.
- b. Garden Subsection; yang bertugas untuk mengatur dan memelihara seluruh taman yang ada di hotel, baik yang ada di dalam maupun di luar gedung.
- c. Sport and Recreation Subsection; yang mempunyai area tugas di semua fasilitas sport (olahraga) dan rekreasi di hotel tersebut seperti swimming pool, tennis court dan fitness centre.

1) *Linen Section*

Seksi ini sangat penting peranannya dalam operasional hotel karena mempunyai tugas dan tanggung jawab atas semua linen/lena hotel tersebut. Keluar masuknya linen dari setiap bagian/departemen diatur oleh linen section tersebut. Disamping itu, linen section juga bertugas dan bertanggung jawab terhadap uniform (pakaian seragam) seluruh karyawan.

2) *Laundry Section*

Laundry and Dry Cleaning Section adalah salah satu bagian di dalam housekeeping department yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirimkan kepada laundry section tersebut.

Pengertian Room Attendant

Menurut Thalib Rizal, S.Pd, et al (2006: 22) Petugas yang menangani kebersihan, kerapian sekaligus penataan kamar disebut Room Boy untuk petugas laki-laki dan Room Maid untuk petugas perempuan dan selanjutnya di buku ini ditulis Room Boy untuk laki-laki dan perempuan. Room Boy harus memiliki penampilan fisik maupun mental yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu sehat rohani dan jasmani, ramah, ringan tangan (penolong) terhadap pimpinan, teman kerja maupun tamu.

Persyaratan Room Attendant

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang Room Attendant akan berhadapan langsung dengan tamu yang menginap di hotel tersebut. Oleh sebab itu Room Attendant harus memiliki perilaku yang baik dan sesuai. Menurut Richard Sihite, S.Sos (2003: 172) persyaratan Room Attendant yang baik adalah :

1. Uniform atau pakaian seragam yang dipakai harus terawat dengan baik, terutama dalam hal kebersihan maupun kerapiannya.
2. *Be honesty* atau jujur.

3. Attractive atau lincah dan gesit dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan dengan penyelesaian pembersihan kamar yang harus cepat dan tepat, tidak suka menunda pekerjaan dan tidak berlama-lama karena tamu penghuni mungkin segera datang dan ingin beristirahat.
4. Pleasant Manner atau memiliki sopan santun yang baik dan yang menyenangkan, baik terhadap rekan sekerja maupun pada atasan, terutama sekali kepada tamu.
5. Be Punctual or On Time and Dicipline atau datang ke tempat kerja dengan tepat waktu serta memulai pekerjaannya dengan cepat dan juga tepat waktu.
6. Tekun dan telaten dalam bekerja.
7. Memiliki loyalitas dengan melakukan pelayanan sebaik-baiknya kepada setiap tamu dengan tidak memandang ataupun membedakan suku, ras atau kebangsaannya serta tidak pilih kasih terhadap tamu yang memberikan TIP (Temporary In Prompt adalah uang jasa) atau tidak memberikan TIP.
8. Memiliki motivasi, kerelaan untuk mematuhi semua aturan atau peraturan yang berlaku selama melakukan tugasnya serta memiliki niat dan kemauan dengan bekerja keras serta memiliki keinginan untuk maju dan berkembang (untuk peningkatan karir serta taraf hidup).

Prosedur Kerja Room Attendant

Beberapa langkah mempersiapkan/membersihkan kamar tidur tamu hotel (Make Up Room), Menurut Yayuk Sri Perwani (2001: 58).

Steps procedure :

1. *Entering the room.*

2. *Turn on every light.*
3. *Take a good look.*
4. *Open the window draperies.*
5. *Open the window.*
6. *Cleaning up.*
7. *Gathering soiled linen.*
8. *Saving steps.*
9. *Enter the bathroom.*
10. *Clean the bath tub.*
11. *Clean toilet bowl.*
12. *Clean wash basin counter.*
13. *Clean bathroom floor.*
14. *Closet and drawer.*
15. *Wastebasket.*
16. *Making the bed.*
17. *Dusting.*
18. *The floor.*
19. *Take a last look.*

Penentuan Jumlah Room Attendant

Menurut Drs. Agus Sulastiyono M. Si (2006: 125) kegiatan menentukan jumlah pramugraha yang diperlukan untuk membersihkan kamar dalam tingkat huni kamar tertentu, dapat disebut staffing. Ada dua hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan jumlah pramugraha yaitu :

1. Menentukan luas dan keadaan kamar yang akan dibersihkan. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui secara pasti bentuk, luas dan situasi ruangan kamar serta kaitan atau hubungan antara satu ruangan dengan ruangan lain.
2. Menentukan jenis pekerjaan yang akan dilakukan. Misalnya membersihkan debu kamar (dusting), membersihkan karpet (vacuuming) dan sebagainya.

Berkaitan dengan kegiatan merencanakan jumlah Room Attendant yang diperlukan untuk membersihkan kamar tamu dalam satu waktu serta pada tingkat huni kamar tertentu, dapat

menggunakan formula dengan terlebih dahulu mengetahui beberapa notasi sebagai berikut :

N= Jumlah kamar yang tersedia untuk dijual (Number of rooms).

TKO= Persentase kamar yang ter huni (Occupancy rate).

WPO= Jumlah waktu untuk membersihkan kamar ter huni.

TKV= Persentase kamar kosong.

WPV= Jumlah waktu untuk membersihkan kamar kosong.

WPT= Jumlah waktu produktif.

JK C/O= Jumlah kamar yang check-out.

CD= Selisih waktu untuk membersihkan kamar check-out dan kamar ter huni.

Setelah mengetahui notasi tersebut diatas, maka dapat digunakan formula sebagai berikut :

$$N \times \text{TKO} \times \text{WPO} = X$$

$$N \times \text{TKV} \times \text{WPV} = Y$$

$$\text{JK C/O} \times \text{CD} = Z$$

Dengan formula tersebut dapat diketahui jumlah waktu yang diperlukan untuk membersihkan kamar ialah jumlah keseluruhan dari :

$$X + Y + Z$$

Kemudian untuk menghitung jumlah Room Attendant yang diperlukan, terlebih dahulu harus dicari waktu produktif (WPT)

METODOLOGI

Metodologi Penelitian

Pada penelitian yang berjudul Perhitungan Jumlah Room Attendant Terhadap Waktu Pembersihan Kamar di Housekeeping Department Sheraton

Senggigi Beach Resort Lombok Nusa Tenggara Barat digunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian Kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan (explanation) suatu fenomena menurut perspektif peneliti. Karena itu, dalam penelitian kuantitatif sering digunakan rumus-rumus statistik, misalnya untuk mencari hubungan atau pengaruh dua variabel, menguji efektivitas sebuah metode dan sebagainya. Penelitian ini dimaksudkan Untuk mengetahui jumlah Room Attendant yang diperlukan pada shift pertama untuk membersihkan kamar hotel dalam satu waktu serta tingkat hunian tertentu.

Unit Analisis

Unit analisis merupakan satuan terkecil dari sumber informasi yang dianalisis. Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah individu Room Attendant di Housekeeping Department Sheraton Senggigi Beach Resort Lombok Nusa Tenggara Barat.

Prosedur Pengumpulan Data

Data Primer

Pengumpulan data primer dapat dilakukan baik dengan menggunakan alat bantu pengumpul data berupa kuesioner ataupun tidak, misalnya peneliti langsung terjun mencatat kejadian-kejadian di lapangan.

1. Observasi

Penulis melakukan observasi langsung dilapangan ketika melakukan praktek kerja lapangan di hotel Sheraton Senggigi Beach Resort Lombok Nusa Tenggara Barat, khususnya di Housekeeping Department.

2. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan staff hotel yaitu pada Minggu 15 Februari dan Rabu 04 Maret 2015.

3. Studi pustaka

Informasi dan teori-teori yang berkaitan dengan Housekeeping dan kebersihan kamar hotel dengan apa yang diteliti oleh penulis selama praktek kerja lapangan dan bersumber dari buku-buku referensi lainnya.

Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber tidak langsung yang memberikan data pada pengumpul data, misalnya lewat orang lain.

Metode Analisa Data

Metode perhitungan X Y Z digunakan untuk menghitung jumlah Room Attendant yang dibutuhkan dalam satu hari shift kerja dalam tingkat hunian tertentu, dengan menggunakan formula :

$X = N \times TKO \times WPO$, dengan

$TKO = \text{Total kamar terhuni} \times 100 \%$

Total kamar tersedia

$Y = N \times TKV \times WPV$, dengan

$TKV = \text{Persentase kamar tersedia} - \text{Persentase kamar terisi}$.

$Z = JK \ C/O \times CD$, dengan $CD = \text{Waktu kamar C/O} - \text{Waktu kamar terisi}$.

Dengan keterangan :

$N = \text{Jumlah kamar yang tersedia untuk dijual (Number of rooms)}$.

TKO = Persentase kamar yang ter huni (Occupancy rate).

WPO = Jumlah waktu untuk membersihkan kamar ter huni.

TKV = Presentase kamar kosong

WPV = Jumlah waktu produktif

JK C/O = Jumlah kamar yang check-out.

CD = Selisih waktu untuk membersihkan kamar check-out dan kamar ter huni.

TKO = Persentase kamar yang ter huni (Occupancy rate).

WPO = Jumlah waktu untuk membersihkan kamar ter huni.

TKV = Presentase Kamar kosong

WPV = Jumlah waktu produktif

JK C/O = Jumlah kamar yang check-out.

CD = Selisih waktu untuk membersihkan kamar check-out dan kamar ter huni.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode Perhitungan X Y Z Metode perhitungan X Y Z untuk menetapkan jumlah Room Attendant dalam satu hari shift kerja. Dilihat melalui waktu kerja, waktu yang diperlukan untuk membersihkan pada waktu tingkat hunian tertentu dengan menggunakan formula X Y Z sebagai berikut :

$$X = N \times TKO \times WPO$$

$$Y = N \times TKV \times WPV$$

$$Z = JK \ C/O \times CD$$

Dengan keterangan :

N = Jumlah kamar yang tersedia untuk dijual (Number of rooms).

Dari formula tersebut dapat diketahui jumlah waktu yang diperlukan untuk membersihkan kamar : $X + Y + Z$

Kemudian untuk menghitung jumlah Room Attendant yang diperlukan, terlebih dahulu harus dicari waktu produktif (WPT) yang digunakan oleh Room Attendant untuk membersihkan kamar tamu hotel.

Menurut hasil wawancara penulis dengan Bapak Ahmad Saprudin, selaku Supervisor Housekeeping Department, didapatkan hasil sebagai berikut : Jumlah karyawan Housekeeping Department adalah 21 orang yang terdiri dari :

1. Executive Housekeeper sebanyak 1 orang
2. sebanyak 1 orang
3. Housekeeping Supervisor sebanyak 4 orang
4. Room Attendant, Kontrak dan Daily worker. sebanyak 15 orang

Dalam proses pembersihan kamar telah ditentukan oleh Standart Operatinal Procedure (SOP) yang dibuat oleh Management Accor sendiri dalam hal waktu dan cara yaitu :

1. Waktu yang digunakan oleh Room Attendant dalam membersihkan sebuah kamar untuk Vacant Dirty Room dan Occupancy Dirty Room. Sedangkan untuk memenuhi keperluan, permintaan, peralatan tambahan tamu dalam waktu tidak melebihi dari 10 menit.

Tabel 1
Waktu kerja Room Attendant

No	Tipe Kamar	Vacant Dirty Room	Occupancy Dirty Room
		Waktu	Waktu
1	Villa	120 menit	60 menit
2	Grand suite room	90 menit	50 menit
3	Executive suite room	90 menit	40 menit
4	Deluxe room	35 menit	25 menit
5	Superior	35 menit	25 menit
6	vacant clean	10 menit	10 menit

Sumber : Sheraton Senggigi Beach Resort

Lombok, 2015

2. Cara penentuan jumlah Room Attendant di Hotel Sheraton Senggigi Beach Resort Lombok sebagai berikut:

Jumlah Room Attendant

$$= \frac{\text{Vacant Dirty} + \text{Occupied Dirty}}{21}$$

21

Data pada Sabtu, 21 Februari 2015:

Departure = 38 rooms

Arrival = 48 rooms

Stay Over = 99 rooms

Total = 147 rooms

Jumlah Room Attendant

$$= \frac{\text{Vacant Dirty} + \text{Occupied Dirty}}{21}$$

21

$$= \frac{38 + 99}{21}$$

21

$$= \frac{137}{21}$$

$$= 6,52 \text{ (7 orang)}$$

Jadi jumlah Room Attendant yang dibutuhkan dalam satu hari shift kerja pada tanggal 21 Februari 2015 sebanyak tujuh Room Attendant dan setiap orang mendapat tugas untuk membersihkan kamar departure (check out/vacant dirty) dan occupied dirty/stay over.

Penentuan jumlah Room Attendant yang sebenarnya sesuai dengan perhitungan X Y Z yaitu:

$$X = N \times \text{TKO} \times \text{WPO}$$

$$Y = N \times \text{TKV} \times \text{WPV}$$

$$Z = \text{JK C/O} \times \text{CD}$$

Dengan :

$$N = 154 \text{ kamar}$$

$$\text{TKO} = \frac{\text{Total kamar ter huni}}{\text{Total kamar tersedia}} \times 100 \%$$

$$= \frac{137}{154} \times 100 \%$$

$$= 89 \%$$

$$\text{WPO} = 25 \text{ menit}$$

$$\text{TKV} = 100 \% - \text{TKO}$$

$$= 100 \% - 89 \%$$

$$= 11 \%$$

$$\text{WPV} = 10 \text{ menit}$$

$$\text{JK C/O} = 38 \text{ kamar}$$

$$\text{CD} = \text{Waktu pengerjaan kamar C/O} -$$

$$\text{Waktu pengerjaan kamar terisi}$$

$$= 45 \text{ menit} - 25 \text{ menit}$$

$$= 15 \text{ menit}$$

Berdasarkan formula sebagai berikut :

$$X = N \times \text{TKO} \times \text{WPO}$$

$$= 154 \times 89 \% \times 25$$

$$= 3.427 \text{ menit}$$

$$Y = N \times \text{TKV} \times \text{WPV}$$

$$= 154 \times 11 \% \times 10$$

$$= 169 \text{ menit}$$

$$Z = \text{JK C/O} \times \text{CD}$$

$$= 38 \times 15$$

$$= 570 \text{ menit}$$

$$W = \text{Waktu untuk membersihkan seluruh kamar dalam 1 hari adalah :}$$

$$= 3.427 + 169 + 570$$

$$= 4.166 \text{ menit}$$

$$= \frac{4.166}{60} = 69,43 \text{ jam}$$

$$= 1,157 \text{ hari}$$

$$= 27,72 \text{ hari}$$

$$\begin{aligned} W &= X + Y + Z \\ &= 3.427 + 169 + 570 \\ &= 4.166 \text{ menit} \end{aligned}$$

Jadi jumlah Room Attendant yang dibutuhkan dalam shift pertama yang sebenarnya yaitu :

Waktu membersihkan seluruh kamar waktu produktif

4.166 menit

480

= 9 orang

Perhitungan jumlah Room Attendant sesuai dengan tingkat Occupancy

Penentuan jumlah kamar dan Room

Attendant dengan Occupancy (Occ) 10 %

$$\frac{\text{Total kamar ter huni (Occ)} \times 100 \%}{\text{Total kamar tersedia}}$$

$$\text{Occ} \times 100 \% = 10 \%$$

154

$$\frac{154 \times 10 \%}{100}$$

$$\text{Occ} \times 100 \%$$

$$\text{Occ} = \frac{1.540}{100}$$

$$= 15 \text{ kamar}$$

Waktu membersihkan seluruh kamar

Waktu produktif (WPT)

$$X = N \times \text{TKO} \times \text{WPO}$$

$$Y = N \times \text{TKV} \times \text{WPV}$$

$$Z = \text{JK C/O} - \text{CD}$$

$$W = X + Y + Z$$

$$X = 154 \times 10 \% \times 25$$

$$= 385$$

$$Y = 154 \times (100 \% - 10 \%) \times 10$$

$$= 154 \times 90 \% \times 10$$

$$= 1.386$$

$$Z = 38 \times 15$$

$$= 570$$

W = Waktu membersihkan seluruh kamar

RA = Waktu membersihkan seluruh kamar

kamar

WPT

$$= 385 + 1.386 + 570$$

480

$$= \frac{2.341}{480}$$

480

$$= 4,8 \text{ (5 Room Attendant)}$$

Jadi dengan tingkat occupancy 10 % membutuhkan 5 Room Attendant untuk membersihkan 15 kamar.

Tabel 3

Occupancy	Room Attendant	Room
10 %	5	15
20 %	5	31
30 %	6	46
40 %	6	62
50 %	7	77
60 %	7	92
70 %	8	108
80 %	8	123
90 %	9	139
100 %	9	154

Berdasarkan tabel 3 di atas :

Semakin tinggi occupancy, maka semakin banyak jumlah Room Attendant yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar, seperti berikut ini :

1. Dengan tingkat *occupancy* 10 % sampai 20 % membutuhkan 5 *Room Attendant* untuk membersihkan 15 kamar sampai 31 kamar.
2. Dengan tingkat *occupancy* 30 % sampai 40 % membutuhkan 6 *Room Attendant* untuk membersihkan 46 kamar sampai 62 kamar.
3. Dengan tingkat *occupancy* 50 % sampai 60 % membutuhkan 7 *Room Attendant* untuk membersihkan 77 kamar sampai 92 kamar.
4. Dengan tingkat *occupancy* 70 % sampai 80 % membutuhkan 8 *Room Attendant* untuk membersihkan 108 kamar sampai 123 kamar.

5. Dengan tingkat *occupancy* 90 % sampai 100 % membutuhkan 9 *Room Attendant* untuk membersihkan 139 kamar sampai 154 kamar.

Selain cara perhitungan melalui lama waktu pembersihan kamar dan kerja produktif, ada faktor lain yang harus diperhatikan dalam menentukan jumlah *Room Attendant* yaitu :

1. Banyak sedikitnya perabot kamar (*furniture*)
2. Bentuk dan luas kamar (ruangan)
3. Jumlah kamar *check out* dan *check in* yang sama.
4. Jadwal libur dari *Room Attendant*.

KESIMPULAN

Berdasarkan perhitungan pada tanggal 21 Februari 2015 yang telah dilakukan hotel Sheraton Senggigi Beach Resort Lombok untuk menentukan jumlah *Room Attendant* yang diperlukan untuk membersihkan 154 kamar dalam satu hari dengan rata-rata tingkat hunian kamar sebesar 89 % dalam 1 hari dan waktu produktif untuk membersihkan kamar sebanyak 8 jam pada shift pertama dibutuhkan 7 *Room Attendant*, sedangkan menurut teori yang ada seharusnya dibutuhkan 9 *Room Attendant*.

Semakin tinggi *occupancy*, maka semakin banyak jumlah *Room Attendant* yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar.

Jumlah *Room Attendant* harus sebanding dengan tingkat *occupancy* hari itu. Karena apabila jumlah *Room Attendant* sedikit dan tidak sebanding dengan tingkat *occupancy* maka membutuhkan waktu yang lama dalam proses pembersihannya. Demi memenuhi permintaan kamar yang sudah menunggu para *Room Attendant* akan bekerja

dengan cepat dan apabila hal itu terjadi maka proses Standard Operational Procedure (SOP) pembersihan tidak dilakukan dengan baik sehingga akan menimbulkan complaint dari para tamu. Sehingga dapat disimpulkan :

- a. Dalam menetapkan jumlah *Room Attendant* dapat dilihat pula dari banyak tamu yang datang (*Check in*) hari itu.
- b. Besar kecil kamar serta banyak sedikit *furniture* sangat mempengaruhi kecepatan dari *Room Attendant* dalam membersihkan kamar tamu hotel tersebut.
- c. Pembagian jadwal harus benar-benar diatur dengan baik sehingga tidak akan terjadinya kekurangan staf pada saat bekerja.
- d. Memberikan bantuan *Trainer* untuk membantu *Room Attendant* dalam membersihkan kamar hotel.

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi pihak Sheraton Senggigi Beach Resort Lombok, sebagai berikut :

- a. Apabila dilihat dari jumlah *Room Attendant* yang ada sesuai dengan perhitungan pada tanggal 21 Februari 2015 sebanyak tujuh *Room Attendant*, sedangkan menurut teori yang ada sebaiknya sebanyak sembilan *Room Attendant* untuk standar hotel bintang 5 (lima).
- b. Sebaiknya pihak Hotel Sheraton menambah 2 atau 3 *Room Attendant* untuk membersihkan kamar hotel yang sesuai dengan kebutuhan jumlah kamar agar tidak

membutuhkan waktu yang lama dalam proses pembersihan kamar.

- c. Penentuan jumlah *Room Attendant* juga dapat disesuaikan dengan tingkat hunian kamar (*occupancy*) pada hari tersebut.
- d.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar, A.Md. Par (2002).Operasional Tata Graha Hotel. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arief, Abd. Rachman (2005).Housekeeping Operasional Manual. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dantes, Nyoman, Prof, Dr (2012). Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Andi
- Kusmayadi, Ir; Sugiarto, Endar, Ir, MM (2000).Metodologi Penelitian dalam bisnis. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Munawaroh, Dr, M. Kes (2013). Panduan Memahami Metodologi Penelitian. Malang: Intimedia
- Nazir, Moh., Ph.D (2003). Metodologi Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rizal, Thalib S.Pd; Sasongko, Setiawan G. (2006).Sukses Jadi Jutaan Dari Profesi Pengelolaan Housekeeping Teknik Pengelola Tata Graha. Jakarta: Edsa Mahkota
- Rumekso, SE (2002 & 2004). Housekeeping Hotel. Yogyakarta: Andi
- Sihite, Richard, S.sos (2000). Sanitation & Hygiene. Surabaya: SIC;(2003). Housekeeping. Surabaya: SIC
- Sri Perwani, Yayuk (2001). Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan Make Up Room. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, Endar, Ir, MM; Sulartingrum, Sri, SE (1998).Pengantar Akomodasi dan Restoran. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono, Prof. DR. (2004 & 2007).Metodologi Penelitian Administrasi. Yogyakarta: Alfabeta
- Sulastiyono, Agus, Drs, M.Si. (2007). Teknik dan Prosedur Devisi Kamar pada Bidang Hotel. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, Agus Drs, M.Si (2006). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Yogyakarta: Alfabeta
- Suprayogo, Imam, Prof. DR; Tobroni, Drs, M.Si.(2001). Metode Penelitian Sosial-Agama. Bandung: Remaja Rosdakarya.