

BAB 6

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian, pengolahan, dan analisis maka dapat disimpulkan hal-hal penting sebagai berikut :

1. Hubungan kerjasama antar departemen yang terdapat di dalam hotel dituangkan di dalam gambar 5.2. Departemen-departemen yang ada di hotel, antara lain : departemen *front office*, *food & beverage*, *marketing*, *HRD*, *engineering*, *accounting*, *purchasing*, *security*, dan *storage*. Hubungan kerjasama yang terjadi antara departemen *housekeeping* dengan departemen lainnya dapat dituangkan ke dalam 3 buah aliran kerja, yaitu : aliran informasi, aliran kertas kerja, dan aliran barang.

Tabel 6.1 Rangkuman Hubungan Kerjasama Departemen *Housekeeping*

N O	DEPARTEMEN	HUBUNGAN KERJASAMA DALAM HAL
1	<i>Housekeeping</i> dan <i>Front Office</i>	Kondisi keadaan kamar, daftar tamu, jumlah konsumsi tamu (<i>minibar</i> , <i>extra bed</i> , <i>laundry</i> , dan sebagainya).
2	<i>Housekeeping</i> dan <i>Food & Beverage</i>	Makanan dan minuman untuk tamu maupun pegawai <i>housekeeping</i> .
3	<i>Housekeeping</i> dan <i>Marketing</i>	Persiapan dan pembersihan ruangan untuk kegiatan / acara di hotel.
4	<i>Housekeeping</i> dan <i>HRD</i>	Kondisi pegawai : absensi, tata tertib peraturan, cuti, lembur, kenaikan gaji / jabatan / golongan.
5	<i>Housekeeping</i> dan <i>Engineering</i>	Perbaikan peralatan yang digunakan maupun perbaikan kondisi kamar.
6	<i>Housekeeping</i> dan <i>Accounting</i>	Pembiayaan untuk kegiatan <i>housekeeping</i> .
7	<i>Housekeeping</i> dan <i>Purchasing</i>	Pembelian barang kebutuhan <i>housekeeping</i> .
8	<i>Housekeeping</i> dan <i>Security</i>	Keamanan seluruh area hotel terutama pada area tugas <i>housekeeping</i> .
9	<i>Housekeeping</i> dan <i>Storage</i>	Penyimpanan barang-barang kebutuhan <i>housekeeping</i> .

2. Cara perhitungan / peramalan tingkat hunian kamar yang diusulkan pada hotel, ditentukan berdasarkan :

a.) Tingkat hunian kamar pada hari-hari padat, dapat diketahui dengan melihat 6 faktor yang menyebabkan kenaikan tingkat hunian.

Ke-6 faktor yang mempengaruhi kenaikan tingkat hunian kamar antara lain sebagai berikut :

- Adanya Hari Raya atau Hari Libur Nasional.
- Adanya akhir minggu (*weekend*).
- Adanya hari libur panjang di akhir minggu (*long weekend*).
- Adanya masa liburan panjang sekolah dan universitas.
- Adanya pemesanan kamar dari *tour & travel*, rombongan, grup.
- Adanya *event* tertentu di dalam ataupun di luar hotel.

b.) Tingkat hunian kamar pada hari-hari biasa, dapat diketahui dengan memperhitungkan banyaknya jumlah (*Walk In Guest*) WIG.

Perhitungan jumlah WIG ditentukan dengan cara meramalkan nilai rata-rata WIG yang diperoleh untuk setiap bulannya. Peramalan untuk bulan berikutnya didapatkan dari data nilai rata-rata WIG selama 6 bulan yang lalu (per 6 bulanan). Untuk Nilai rata-rata WIG dapat diperoleh dari rumus :

$$\text{rata - rata WIG} = \frac{\text{jumlah roomsold pada hari biasa}}{\text{jumlah hari biasa}}$$

3. Cara perhitungan waktu standar pembersihan kamar diperoleh dengan melakukan pengamatan data waktu terhadap para pegawai (*room attendant*) pada saat melakukan proses operasi *Make Up Room*. Pengamatan dilakukan sebanyak 30 kali. Pengamatan dilakukan secara langsung terhadap beberapa pekerja selama beberapa hari. Dari data yang didapat, dicari rata-rata waktunya yang kemudian ditetapkan menjadi data waktu standar pada Peta Proses Operasi *Make Up Room*.

Hasil waktu standar yang didapatkan adalah 30,21 menit. (Sebagaimana yang terdapat pada OPC di bab 5 halaman 47).

4. Cara pembuatan jadwal tenaga kerja pada departemen *housekeeping* dapat dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut :
 - a. Menyiapkan *form duty roster* (sebagaimana yang terdapat pada lampiran halaman 44)
 - b. Menjadwalkan shift kerja dan hari libur, untuk setiap jabatan, yaitu :
 - *Executive housekeeping* harus masuk pada shift M, dan libur pada hari minggu.
 - *Housekeeping Supervisor* harus masuk pada shift M, dan libur pada hari selasa dan pengambilan EO pada hari kamis.
 - *Office clerk* (2 orang) harus masuk pada shift M1 dan A. Namun bila salah satunya sedang libur, maka yang lainnya harus masuk pada shift 10. OC₁ libur pada hari senin, sedangkan OC₂ libur pada hari rabu. Pengambilan EO pada hari jumat.
 - *Room Attendant* (6 orang) harus masuk pada shift M, kecuali untuk hari rabu, RA₄ harus masuk pada shift 13 menggantikan *turn down service* yang libur. Penjadwalan hari liburnya, yaitu : RA₁ libur pada hari senin, RA₂ pada hari rabu, RA₃ pada hari kamis, RA₄ pada hari jumat, RA₅ pada hari kamis, dan RA₆ pada hari selasa.
 - *Pool & Gardener* harus masuk pada shift M, dan libur (X) pada hari senin
 - *Laundry & linen uniform* (2 orang) harus masuk pada shift A dan M. Namun bila salah satunya sedang libur maka yang lainnya harus masuk pada shift A. Penjadwalan hari libur (X) untuk L₁ pada hari senin dan L₂ pada hari selasa.
 - *Minibar Runner* harus masuk pada shift M, dan libur (X) pada hari senin.

- *Turn down service* harus masuk pada shift 13, dan libur (X) pada hari rabu.
- *House Person / Public Area* (6 orang) harus masuk pada shift M, A, dan N. Pembagiannya, yaitu :

Tabel 6.2 Usulan penjadwalan kerja *house person*

	SHIFT KERJA							Keterangan Hari libur
	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu	
HP ₁	M	X	M	M	M	M	M	Selasa
HP ₂	A	A	A	X	A	A	A	Kamis
HP ₃	N	N	N	N	N	N	X	Minggu
HP ₄	A	A	A	A	X	M	M	Jumat
HP ₅	X	M	M	A	A	N	N	Senin
HP ₆	M	M	X	M	M	A	A	Rabu

- c. Memperhatikan jumlah tenaga kerja yang harus masuk untuk setiap harinya dalam seminggu, misalnya :

Hari senin = 15 orang

Hari selasa = 17 orang

Hari rabu = 17 orang

Hari kamis = 18 orang

Hari jumat = 18-19 orang

Hari sabtu = 21 orang

Hari minggu = 19 orang

- d. Merevisi jadwal kerja bila ada hal-hal khusus seperti : ada yang mengambil EO, terdapat hari raya atau hari-hari lainnya yang diperkirakan akan mengalami kenaikan tingkat hunian kamar, seperti yang telah disebutkan di dalam ke-6 faktor penyebab kenaikan tingkat hunian.

5. Sistem informasi manajemen yang berhubungan dengan penyediaan barang untuk departemen *housekeeping* adalah sebagai berikut :

Departemen *housekeeping* tidak dapat berdiri sendiri di dalam penyediaan barang, akan tetapi bergantung pada : departemen

purchasing untuk pemesanan dan penyediaan barangnya, departemen *accounting* untuk penyediaan biaya, dan dengan bagian *storage* / gudang untuk penyimpanan barang.

(Sistem informasi manajemen penyediaan barang selengkapnya sebagaimana yang telah terlampir pada bab 5 halaman 70 dan 73).

6. Cara menghitung banyaknya persediaan barang dan jumlah pembelian barang pada departemen *housekeeping* di hotel dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P = R + SS - Sh$$

Dengan P = jumlah barang yang harus dibeli untuk setiap bulannya

R = *rate of room sold*

= jumlah peramalan tingkat hunian kamar

T = total kebutuhan barang untuk sebulan dalam kondisi *full*

= 30 hari * 59 kamar = 1770 buah

SS = *safety stock*

= 10% * T

= 10% * 1770 buah = 177 buah

Sh = *Stock on Hand* / stok akhir

6.2 Saran

Saran untuk penelitian lebih lanjut :

- Adanya penelitian untuk departemen-departemen lainnya pada hotel, tidak hanya dari satu departemen, sehingga dapat melakukan pemecahan masalah secara total / holistik.
- Adanya penelitian tentang proses pencucian (*laundry and linnen*).
- Adanya penelitian lebih lanjut untuk kegiatan pada *public area*.
- Adanya penelitian tentang sistem persediaan barang untuk makanan dan minuman yang terdapat pada *minibar, linen supplies, chemical supplies*, mesin, serta peralatan yang digunakan oleh departemen *housekeeping*.

- Adanya penelitian mengenai biaya, sehingga bisa menggunakan rumus yang dapat mengoptimalkan biaya.
- Adanya penelitian tentang tata letak penyimpanan barang pada gudang.
- Pembuatan metode peramalan maupun pengaruh kenaikan tingkat hunian kamar dapat diperhitungkan / diramalkan dengan lebih baik dan akurat bilamana diperoleh data tingkat hunian kamar yang lebih banyak / lengkap, misalnya : 2 tahun atau lebih.

Saran untuk hotel :

- Kontinuitas penggunaan pengetahuan di dalam *management* (perencanaan, pengelolaan, dan pengaturan) pada departemen *housekeeping* perlu dilaksanakan dengan menerapkan perumusan sebagaimana yang telah diusulkan pada bab kesimpulan ini agar kegiatan operasional departemen *housekeeping* dapat berjalan dengan baik.
- Di dalam menentukan peramalan, penjadwalan, dan persediaan disarankan agar manajemen hotel dapat menggunakan kaidah-kaidah yang digunakan pada industri, karena hotel juga merupakan salah satu bagian daripada industri.
- Sebaiknya departemen *housekeeping* lebih memperhatikan di dalam pencatatan data keluar masuk stok / persediaan barang-barang kebutuhan *housekeeping* yang berada di gudang.