

## PENANGANAN PEMBERSIHAN SELASAR OLEH HOUSEMAN PADA ATSARI HOTEL PARAPAT KABUPATEN SIMALUNGUN

Sariana Hollandita Prima Putri Daulay<sup>1</sup>, Kiki Maulani<sup>2</sup>  
Politeknik Pariwisata Medan<sup>1,2</sup>

Email : [sarianahollandita@gmail.com](mailto:sarianahollandita@gmail.com)<sup>1</sup>, [kiki\\_gaz@yahoo.co.id](mailto:kiki_gaz@yahoo.co.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 4 s/d 8 Nopember 2025, di Atsari Hotel Parapat, Jl. Pulau Samosir No.9, Tiga Raja, Kec. Girsang Sipangan Bolon, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan pembersihan selasar oleh houseman, mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, dan mengetahui cara houseman mengatasi kendala tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap pembersihan selasar pada Atsari Hotel Parapat oleh *houseman*, wawancara mendalam dengan 2 (dua) orang houseman dan 1 (satu) orang housekeeping supervisor, serta dokumentasi berupa foto, catatan pribadi dan catatan hotel dan materi audio-visual berupa video rekaman. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan criteria partisipan dengan pengalaman kerja minimal enam bulan. Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan pembersihan selasar oleh *houseman* telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel. *Houseman* melakukan pembersihan secara rutin dengan memanfaatkan alat dan bahan pembersih yang tersedia serta memperhatikan waktu kerja agar tidak mengganggu aktivitas tamu, kendala yang dihadapi adalah kelelahan fisik akibat beban kerja dan aktivitas yang padat, serta potensi penurunan motivasi kerja, upaya *houseman* mengatasi kendala dengan melaporkan permasalahan kepada *Housekeeping Supervisor*, tetap tenang dan mengendalikan emosi, mencari solusi yang tepat, serta melalui kerja sama tim, pembagian tugas yang adil, dan dukungan serta pelatihandari supervisor. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi pihak hotel untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan kebersihan area publik.

**Kata kunci:** *houseman*, pembersihan selasar, kendala kerja

### 1. PENDAHULUAN

#### Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan menjual jasa dan pelayanan yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan untuk

memberikan kepuasan kepada tamu. Salah satu aspek penting dalam pelayanan hotel adalah kebersihan, kerapian, dan kenyamanan, yang menjadi tanggung jawab utama *Housekeeping Department*. Departemen ini berperan

penting dalam menciptakan citra positif hotel, karena kesan pertama tamu terhadap fasilitas hotel sering kali ditentukan oleh kebersihan area publik dan kamar tamu. Seluruh kegiatan yang ada di *Housekeeping Department* ditujukan untuk tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, *Housekeeping Department* memiliki peranan penting dalam operasional hotel.

Pembersihan area umum sangat penting bagi hotel, karena dapat memberikan kesan positif jika dilakukan dengan benar dan juga dapat memberikan kesan negatif kepada tamu jika dilakukan dengan cara yang salah. Publik area yang harus dibersihkan oleh *houseman* seperti *lobby, corridor, salasar, lift dan elevator, guest restroom, employee restroom, swimming pool, garden, parking area, shopping store, drag store, play ground, restaurant, lounge* dan lain-lain. Salah satu publik area yang perlu mendapatkan perhatian khusus adalah selasar. Area ini memiliki tingkat lalu lintas yang tinggi. Kebersihan selasar mencerminkan standar kebersihan hotel secara keseluruhan. Jika area ini tidak terawat, dapat menurunkan kenyamanan tamu serta menimbulkan kesan kurang profesional terhadap manajemen hotel.

Atsari Hotel Parapat merupakan salah satu hotel yang berlokasi di Kabupaten Simalungun dan menjadi salah satu destinasi favorit wisatawan karena letaknya yang strategis di kawasan Danau Toba. Sebagai hotel yang melayani berbagai tamu dari dalam maupun luar daerah, Atsari Hotel Parapat harus

mampu menjaga kualitas pelayanan, termasuk dalam hal kebersihan seluruh area hotel. Oleh karena itu, penanganan pembersihan selasar di Atsari Hotel Parapat menjadi aspek penting untuk menjamin kenyamanan, keamanan, dan kepuasan tamu.

Namun, dalam pelaksanaannya, kegiatan pembersihan selasar sering menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya jumlah tenaga kebersihan, keterbatasan waktu kerja, penggunaan alat dan bahan pembersih yang belum optimal, serta kurangnya pengawasan dari *supervisor*. Hal tersebut dapat menyebabkan hasil pembersihan tidak maksimal.

## II. METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk memahami makna yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap masalah social atau manusiawi. Penelitian kualitatif berfokus pada eksplorasi dan interpretasi fenomena yang terjadi di lapangan. Studi kasus digunakan sebagai metode penelitian dikarenakan penelitian ini hanya berfokus pada satu objek, yaitu Atsari Hotel Parapat. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menganalisis secara mendalam bagaimana cara *houseman* membersihkan selasar.

### Teknik Analisis Data

Menurut Creswell (2014:195–200), analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses yang berlangsung secara berurutan dan spiral, bukan linier. Peneliti terus-menerus membaca, mengatur, mengode, dan menginterpretasi data sepanjang proses penelitian. Creswell menyebut ini sebagai "data analysis spiral".

Langkah-langkah Analisis Data Kualitatif Menurut Creswell (2014):

1. Mengorganisasi dan Menyiapkan Data untuk Analisis  
Transkrip wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan materi lain dikumpulkan dan disiapkan untuk ditelaah.
2. Membaca Seluruh Data Secara Menyeluruh  
Peneliti membaca seluruh data untuk mendapatkan kesan umum dan catatan awal.
3. Mengkode Data (Coding)  
Peneliti mengelompokkan data ke dalam segmen-segmen bermakna dan memberikan label atau kode.
4. Mengembangkan Tema atau Kategori  
Dari hasil pengkodean, peneliti mengidentifikasi pola dan membuat tema utama.
5. Menyajikan Temuan  
Data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, kutipan, tabel, atau diagram, tergantung pada pendekatannya.
6. Interpretasi Data  
Peneliti memberikan makna atau pemahaman terhadap tema yang ditemukan, berdasarkan teori atau konteks lapangan.

Teknik analisa data yang dipakai pada penelitian ini adalah teknik kualitatif deskriptif. Teknik analisa data deskriptif digunakan untuk:

1. Menggambarkan temuan secara naratif atau verbal, bukan dalam bentuk angka/statistik.
2. Memaparkan hasil wawancara, observasi, atau dokumen secara runtut dan mendalam, sesuai dengan konteks aslinya.
3. Menyajikan kutipan langsung dari partisipan untuk memperkuat interpretasi.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

#### 1. Penanganan pembersihan *selasar* oleh *houseman* pada Atsari Hotel Parapat Kabupaten Simalungun.

Berdasarkan hasil penelitian, penanganan pembersihan selasar di Atsari Hotel Parapat dilaksanakan oleh *houseman* di bawah koordinasi Departemen Housekeeping sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel. Selasar sebagai area public memiliki tingkat penggunaan yang tinggi sehingga membutuhkan perhatian khusus dalam pemeliharaan kebersihannya.

Proses pembersihan selasar diawali dengan persiapan peralatan dan bahan pembersih yang meliputi *broom*, *mopping stick*, *pail*, serta *chemical* pembersih lantai. Pembersihan yang pertama dilakukan adalah *sweeping* (menyapu lantai selasar), kemudian dilanjutkan dengan *mopping*

(mengepellantaiselasar) dengan menggunakan *chemical* pembersih lantai. Tahap akhir, dilakukan pengecekan ulang untuk memastikan kebersihan, keamanan, dan kenyamanan selasar bagi tamu hotel.

**2. Kendala yang dihadapi oleh *houseman* dalam penanganan pembersihan selasar pada Atsari Hotel Parapat.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh *houseman* dalam penanganan pembersihan selasar, yaitu seperti tingginya aktivitas tamu yang melintas di area selasar sehingga menghambat proses pembersihan. Selain itu, kondisi lingkungan hotel yang berada di kawasan wisata Parapat menyebabkan debu, pasir, dan air hujan mudah masuk ke area selasar. Kendala lainnya meliputi keterbatasan jumlah tenaga kerja, waktu pembersihan yang terbatas, serta peralatan yang kurang optimal juga turut memengaruhi efektivitas kerja *houseman*.

**3. Penanganan kendala pembersihan selasar oleh *houseman* pada Atsari Hotel Parapat.**

Berdasarkan hasil penelitian, penanganan kendala dilakukan melalui beberapa strategi, seperti *houseman* melakukan pengaturan waktu pembersihan pada jam-jam dengan intensitas tamu yang rendah. Selain itu, pembersihan dilakukan secara berkala dan incidental sesuai kondisi kebersihan selasar, melakukan kerjasama antar *houseman* dan koordinasi yang baik dengan *supervisor housekeeping* menjadilangkahpentingdala

mmengatasikendalateknis. Upaya ini didukung dengan peningkatan kedisiplinan kerja *houseman* sertapenerapan SOP secara konsisten untuk menjaga kualitas kebersihan area selasar.

**IV. PEMBAHASAN**

Penulis melakukan pengumpulan data melalui wawancara kepada *Housesman dan Housekeeping Supervisor*. Pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diperoleh peneliti jabarkan dalam bentuk tabel.

**1. Pembahasan tentang penanganan pembersihan selasar oleh *houseman* pada Atsari Hotel Parapat Kabupaten Simalungun.**

**Tabel 3**  
Tanggapan *houseman* tentang SOP pembersihkan selasar di Atsari Hotel Parapat  
n=2

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana SOP pembersihkan selasar di Atsari Hotel Parapat	1. Melakukan persiapan alat dan bahan, proses pembersihan dimulai dari menyapu dan mengepel serta pengecekan akhir. 2. Pembersihan selasar

		dilakukan sesuai SOP hotel
--	--	----------------------------

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 2 orang *houseman*, bahwa *houseman* melakukan pembersihan selasar sesuai SOP hotel, yang dimulai dari persiapan alat dan bahan, proses pembersihan dimulai dari menyapu dan mengepel serta pengecekan akhir.

Hal ini mencerminkan adanya kesadaran akan pentingnya penerapan standar kerja dalam menjaga citra dan kualitas pelayanan hotel. Dengan penerapan SOP yang konsisten, kebersihan selasar di Atsari Hotel Parapat dapat terjaga secara optimal dan memberikan kenyamanan bagi tamu yang melintas di area tersebut.

houseman?	<p>proses pembersihan dengan menggunakan <i>checklist public area</i>.          Saya mengevaluasi kedisiplinan dan ketepatan waktu <i>houseman</i> dalam menjalankan jadwal pembersihan, terutama pada jam-jam sibuk tamu.          Saya memperhatikan umpan balik dari tamu dan manajemen.</p>
-----------	---

**Tabel 4**  
**Tanggapan *Housekeeping Supervisor* tentang cara evaluasi SOP pembersihkan selasar**  
 n=1

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimanacara Anda mengevaluasi pelaksanaan SOP pembersihan selasar yang dilakukan oleh	Saya melakukan pengawasan langsung dengan mengecek kondisi selasar sebelum, selama, dan setelah

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *housekeeping supervisor*, bahwa *housekeeping supervisor* melakukan evaluasi pelaksanaan SOP pembersihan selasar yang dilakukan oleh *houseman* dengan cara melakukan pengecekan langsung kondisi selasar dengan menggunakan *checklist public area*, kedisiplinan dalam menjalankan jadwal pembersihan, memperhatikan umpan balik dari tamu dan manajemen.

Hasil dari proses evaluasi tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar bagi supervisor dalam memberikan arahan, teguran, maupun pembinaan kepada *houseman*. Arahan diberikan untuk

memperbaiki kesalahan kerja, teguran diberikan apabila ditemukan pelanggaran SOP atau kedisiplinan, sedangkan pembinaan bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan *houseman* dalam menjalankan SOP pembersihan selasar. Dengan adanya evaluasi yang berkesinambungan, pelaksanaan SOP pembersihan selasar di Atsari Hotel Parapat diharapkan dapat berjalan secara optimal dan konsisten.

**Tabel 5**  
**Tanggapan *Housekeeping Supervisor* tentang kesalahan umum yang sering terjadi dalam proses pembersihan selasar**  
n=1

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut Anda, apa kesalahan umum yang sering terjadi dalam proses pembersihan selasar dan bagaimana cara menanganinya?	<i>Houseman</i> kurang teliti dan tidak konsisten dalam pelaksanaan SOP, penggunaan alat dan bahan pembersih yang kurang tepat, kurangnya pengawasan terhadap waktu pembersihan, sering mengabaikan perawatan dan pemeliharaan dan keterbatasan jumlah tenaga kerja juga dapat

		<p>memengaruhi kualitas pembersihan selasar.</p> <p>Cara menanganinya: menerapkan <i>briefing</i> sebelum bekerja, pengawasan oleh <i>supervisor</i>, evaluasi hasil kerja <i>houseman</i> secara berkala, pelatihan ulang SOP pembersihan selasar, penjadwalan kerja disesuaikan dengan tingkat hunian hotel.</p>
--	--	--

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *housekeeping supervisor*, bahwa kesalahan umum yang sering terjadi dalam proses pembersihan selasar yaitu kurangnya ketelitian dan konsisten si *houseman* dalam menjalankan SOP, penggunaan alat dan bahan pembersih yang kurang tepat, serta sering mengabaikan perawatan dan pemeliharaan, dan keterbatasan jumlah tenaga kerja dapat mempengaruhi kualitas pembersihan selasar.

Evaluasi pelaksanaan SOP telah dilakukan oleh *Housekeeping Supervisor* melalui pengawasan langsung, penggunaan *checklist public area*,

penilaian kedisiplinan dan ketepatan waktu *houseman*, sertamem perhatikan umpan balik dari tamu dan manajemen. Hasil evaluasi tersebut digunakan sebagai dasar pemberianarahan, teguran, dan pembinaan kepada *houseman* guna meningkatkan kualitas kinerja dan kebersihan selasar hotel.

*houseman* mampu menjaga kebersihan selasar secara berkelanjutan tanpa mengganggu aktivitastamu. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen waktu kerja yang baik menjadi salah satu factor pendukung keberhasilan pelaksanaan SOP pembersihan selasar di Atsari Hotel Parapat.

**Tabel 6**  
**Tanggapan *houseman* tentang pengaturan waktu kerja**  
n=2

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana mengatur waktu kerja agar semua area selasar tetap bersih tanpa mengganggu aktivitastamu?	1. Pembersihan dilakukan ketika tamu tidak ramai beraktifitas di selasar. 2. Melakukan koordinasi dengan resepsionis agar dapat menyesuaikan dengan jam <i>check in</i> dan <i>check out</i> tamu.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 2 orang *houseman*, bahwa *houseman* melakukan pembersihan selasar ketika tamu sepi beraktifitas di selasar dan berkoordinasi dengan resepsionis agar dapat menyesuaikan dengan jam *check in* dan *check out* tamu.

Dengan adanya pengaturan waktu kerja yang terencana dan fleksibel,

2. Pembahasan tentang kendala yang dihadapi oleh *houseman* dalam penanganan pembersihan selasar pada Atsari Hotel Parapat.

**Tabel 7**  
**Tanggapan *houseman* tentang kesulitan dalam membersihkan selasar**  
n=2

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Anda pernah mengalami kesulitan karena kurangnya keterampilan atau pengalaman dalam membersihkan selasar?	1. Pernah. Kurang teliti 2. Pernah. Kurang berpengalaman

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 2 orang *houseman*, bahwa mereka pernah mengalami kesulitan dikarenakan kurangnya keterampilan ataupun pengalaman dalam membersihkan selasar. Kesulitan *houseman* dalam membersihkan selasar pada awal masa kerja disebabkan oleh kurangnya keterampilan dan pengalaman.

Namun, melalui proses pembelajaran langsung, pelatihan kerja, pengawasan supervisor, serta penerapan SOP *housekeeping*, *houseman* Atsari Hotel Parapat mampu meningkatkan kinerja dan menjalankan tugas pembersihan selasar secara efektif dan profesional.

Hal ini relevan dengan **teori pelatihan dan pengembangan karyawan** menurut Dessler (2015:250), yang menyatakan bahwa pelatihan bertujuan untuk mengurangi kesenjangan antara kemampuan karyawan dan tuntutan pekerjaan. Bimbingan supervisor serta pelatihan internal *housekeeping* terbukti membantu *houseman* mengatasi kesulitan kerja dan meningkatkan kompetensi.

**Tabel 8**  
**Tanggapan *Housekeeping Supervisor***  
**tentang kendala internal yang sering**  
**dihadapi oleh *houseman***  
n=1

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa kendala internal yang paling sering dihadapi oleh <i>houseman</i> (misalnya motivasi, kelelahan, atau kurang	Kendala yang sering dihadapi adalah kelelahan fisik akibat beban kerja yang tinggi dan jadwal padat, motivasi menurun bila

	pengalaman)?	tidak ada penghargaan dan dukungan dari manajemen.
--	--------------	--

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *Housekeeping Supervisor*, bahwa kendala yang sering dihadapi adalah kelelahan fisik akibat beban kerja yang tinggi dan jadwal padat, motivasi menurun bila tidak ada penghargaan dan dukungan dari manajemen.

Kelelahan fisik merupakan kondisi umum yang dialami pekerja *houseman*, karena pekerjaan bersifat manual, berulang, dan membutuhkan aktivitas fisik yang intens. Pembersihan selasar menuntut *houseman* untuk berjalan dalam jarak jauh, mengangkat peralatan, serta bekerja dalam waktu yang relatif lama.

Hal ini sejalan dengan teori kelelahan kerja (*work fatigue*) yang dikemukakan oleh Tarwaka (2015:45), yang menyatakan bahwa beban kerja fisik yang berlebihan dan waktu kerja yang tidak seimbang dapat menurunkan stamina, konsentrasi, dan kinerja karyawan. Kelelahan yang dialami *houseman* berpotensi menyebabkan penurunan kualitas kebersihan serta meningkatkan risiko kesalahan kerja.

Selain kelelahan fisik, kendala internal lain yang dihadapi *houseman* adalah menurunnya motivasi kerja, terutama ketika tidak terdapat penghargaan atau dukungan yang memadai dari pihak manajemen. Kondisi ini dapat menyebabkan *houseman* bekerja hanya sebatas memenuhi

kewajiban, tanpa dorongan untuk meningkatkan kualitas kerja.

Kelelahan fisik dan rendahnya motivasi kerja secara langsung memengaruhi kinerja *houseman* dalam menjaga kebersihan selasar hotel. Menurut Mangkunegara (2017:67), kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kondisi fisik dan psikologis. Oleh karena itu, dukungan manajemen dalam bentuk pengaturan beban kerja, jadwal istirahat, serta pemberian penghargaan sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja *houseman*.

**Tabel 9**  
**Tanggapan *Housekeeping Supervisor* tentang mengatasi kendala**  
n=1

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana Anda membantu mengatasi kendala tersebut?	Dengan memberikan semangat, membagi tugas secara adil dan menciptakan suasana kerja yang positif.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *Housekeeping Supervisor*, bahwa mengatasi kendala yang dihadapi *houseman* dengan cara memberikan semangat, membagi tugas secara adil dan menciptakan suasana kerja yang positif.

Peran supervisor dalam memberikan semangat, membagi tugas secara adil, serta menciptakan suasana kerja yang positif sangat efektif dalam

membantu *houseman* mengatasi kendala internal. Upaya tersebut selaras dengan teori motivasi, keadilan, dan iklim organisasi, sehingga berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja *houseman* dalam menjaga kebersihan selasar hotel.

Pemberian semangat oleh *supervisor* merupakan bentuk dukungan psikologis yang dapat meningkatkan motivasi kerja *houseman*. Hal ini sejalan dengan teori Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2017:150), yang menyatakan bahwa kebutuhan akan penghargaan dan perhatian dari atasan merupakan faktor penting dalam mendorong semangat kerja karyawan.

Menurut Mangkunegara, pembagian tugas yang sesuai dengan kemampuan dan kondisi fisik karyawan dapat mengurangi kelelahan kerja serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Dengan demikian, pembagian tugas yang adil membantu *houseman* mengatasi kelelahan akibat beban kerja yang tinggi.

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2017:430), iklim kerja yang positif akan meningkatkan loyalitas karyawan, memperbaiki komunikasi kerja, dan menciptakan hubungan kerja yang sehat antara atasan dan bawahan.

Penciptaan suasana kerja yang positif merupakan bagian dari teori iklim organisasi, yang menyatakan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kenyamanan, kepuasan, dan kinerja karyawan. Suasana kerja yang harmonis mendorong kerjasama tim serta mengurangi stress kerja.

**Tabel 10**

**Tanggapan *houseman* tentang ketersediaan alat dan bahan pembersih**  
n=2

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah alat dan bahan pembersih yang tersedia sudah mencukupi kebutuhan pekerjaan?	1. Sudah 2. Sudah

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *houseman*, bahwa alat dan bahan pembersih yang tersedia sudah mencukupi kebutuhan pekerjaan.

Ketersediaan alat dan bahan pembersih yang memadai merupakan factor pendukung penting dalam kelancaran pelaksanaan tugas pembersihan selasar. Hal ini berkontribusi positif terhadap kinerja *houseman* dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan selasar hotel.

Menurut Mangkunegara (2017:98), tersedianya peralatan kerja yang sesuai standarakan membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, aman, dan berkualitas.

Menurut Sulastiyono (2011:156), SOP *housekeeping* hanya dapat dijalankan secara optimal apabila didukung oleh peralatan dan bahan pembersih yang sesuaiis tandar hotel.

**Tabel 11**  
**Tanggapan *houseman* tentang beban kerja**  
n=2

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut Anda, apakah beban kerja yang diterima sudah sesuai dengan jumlah tenaga yang ada?	1. Sudah 2. Sudah

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *houseman*, bahwa beban kerja yang diterima sudah sesuai dengan jumlah tenaga yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen *housekeeping* telah melakukan pembagian kerja dan penempatan tenaga kerja secara proporsional sesuai dengan kebutuhan operasional hotel.

Menurut Wignarajah dalam Sutrisno (2016:101), perencanaan tenaga kerja yang tepat dapat membantu organisasi menyesuaikan volume pekerjaan dengan jumlah karyawan yang tersedia, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

**3. Pembahasan tentang cara *houseman* mengatasi kendala dalam penanganan pembersihan selasar pada Atsari Hotel Parapat.**

**Tabel 12**  
**Tanggapan *houseman* tentang menghadapi kendala dalam pekerjaan**  
n=2

No	Pertanyaan	Jawaban
----	------------	---------

1.	Apa langkah pertama yang Anda lakukan saat menghadapi kendala dalam pekerjaan?	<ol style="list-style-type: none"> <li>Langsung memberitahukan kepada chief/ penanggungjawab.</li> <li>Tetap tenang dan kendalikan emosi, pahami masalah, mencari solusi dan ambil tindakan</li> </ol>
----	--	--

<p>bagaimana kerjasama antar <i>houseman</i> dalam mengatasi kendala pembersihan selasar?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Saling membantu dengan berbagi tugas sehingga pekerjaan cepat selesai dan hasilnya optimal.</li> <li>Saling mengingatkan terkait penggunaan alat, bahan pembersih, serta penerapan SOP, sehingga pekerjaan pembersihan selasar dapat dilakukan dengan lebih efektif dan hasilnya tetap terjaga.</li> </ol>
---	---

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *houseman*, bahwa langkah pertama yang dilakukan saat menghadapi kendala dalam pekerjaan adalah langsung memberitahukan kepada chief/ penanggungjawab dan *houseman* satu lagi menyatakan bahwa tetap tenang dan kendalikan emosi, pahami masalah, mencari solusi dan ambil tindakan.

Langkah *houseman* dalam menghadapi kendala kerja, yaitu melaporkan kepada *chief* serta tetap tenang, mengendalikan emosi, memahami masalah, dan mencari solusi, telah sesuai dengan teori manajemen dan perilaku organisasi. Pendekatan tersebut mendukung terciptanya kerjasama tim yang baik serta membantu penyelesaian masalah secara cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *houseman*, bahwa kerja sama antar *houseman* dalam mengatasi kendala pembersihan selasar adalah saling membantu dengan berbagi tugas sehingga pekerjaan cepat selesai dan hasilnya optimal dan saling mengingatkan terkait penggunaan alat, bahan pembersih, serta penerapan SOP, sehingga pekerjaan pembersihan selasar dapat dilakukan dengan lebih efektif dan hasilnya tetap terjaga.

Kerjasama antar *houseman* berperan penting dalam mengatasi kendala pembersihan selasar. *Houseman* saling membantu ketika terdapat area selasar yang membutuhkan penanganan lebih cepat serta melakukan pembagian tugas agar pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu. Kondisi ini menunjukkan adanya kerja tim yang baik dalam

**Tabel 13**

**Tanggapan *houseman* tentang kerjasama antar *houseman* dalam mengatasi kendala dalam pembersihan selasar**

n=2

No	Pertanyaan	Jawaban
----	------------	---------

lingkungan *housekeeping*. Dengan demikian, kerjasamaantar houseman tidak hanyamembantumengatasikendalate knis di lapangan, tetapi juga berkontribusi pada terciptanya lingkungan kerja yang kondusif serta peningkatan kinerja *housekeeping* secara keseluruhan.

**Tabel 14**

**Tanggapan *Housekeeping Supervisor* tentang pelatihan untuk *houseman* n=1**

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah hotel secara rutin memberikan pelatihan atau evaluasi bagi houseman?	Biasanya ada pelatihan secara rutin dilakukan seperti teknik pembersihan dan penggunaan bahan kimia serta pelayanan tamu.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *Housekeeping Supervisor*, bahwa ada pelatihan secara rutin dilakukan seperti teknik pembersihan dan penggunaan bahan kimia serta pelayanan tamu.

Pelatihan rutin yang dilakukan oleh manajemen *housekeeping* berperan penting dalam meningkatkan kompetensi teknis, keselamatan kerja, serta kualitas pelayanan *houseman* di Atsari Hotel Parapat. Hal ini merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kinerja *houseman*. Pelatihan tersebut sesuai dengan teori pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM), Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), dan kualitas pelayanan, sehingga mendukung

terciptanya standar kebersihan dan pelayanan hotel yang optimal

**Tabel 15**

**Tanggapan *Housekeeping Supervisor* tentang kebijakan manajemen dalam ketersediaan alat, bahan dan waktu kerja n=1**

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana kebijakan manajemen dalam memastikan ketersediaan alat, bahan, dan waktu kerja yang cukup?	Manajemen berupaya memastikan stok alat dan bahan selalu tersedia melalui inventaris rutin. Pengaturan jadwal kerja dan pembagian shift dilakukan secara terencana agar <i>houseman</i> memiliki waktu kerja yang cukup.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *Housekeeping Supervisor*, bahwa kebijakan manajemen dalam memastikan ketersediaan alat, bahan, dan waktu kerja yang cukup dengan cara memastikan stok alat dan bahan selalu tersedia melalui inventaris rutin serta pengaturan jadwal kerja dan pembagian shift dilakukan secara terencana agar *houseman* memiliki waktu kerja yang cukup.

Hal ini sejalan dengan teori manajemen operasional, yang menekankan pentingnya perencanaan

dan pengendalian sumberdaya agar kegiatan operasional berjalan efektif dan efisien. Menurut Heizer, Render, dan Munson (2017:486), pengelolaan persediaan dan penjadwalan kerja merupakan bagian penting dari manajemen operasional untuk memastikan bahwa sumberdaya tersedia pada saat dibutuhkan. Dalam konteks *housekeeping*, ketersediaan alat dan bahan pembersih yang memadai memungkinkan *houseman* bekerja sesuai SOP tanpa hambatan.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Atsari Hotel Parapat Kabupaten Simalungun, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan pembersihan selasar oleh *houseman* telah dilaksanakan dengan cukup baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel. *Houseman* melakukan pembersihan secara rutin dengan memanfaatkan alat dan bahan pembersih yang tersedia serta memperhatikan waktu kerja agar tidak mengganggu aktivitas tamu.
2. Kendala yang dihadapi *houseman* dalam penanganan pembersihan selasar terutama berkaitan dengan kelelahan fisik akibat beban kerja dan aktivitas yang padat, serta potensi penurunan motivasi kerja. Namun demikian, ketersediaan alat, bahan pembersih, dan jumlah tenaga kerja dinilai sudah mencukupi untuk menunjang pekerjaan.

3. Upaya *houseman* dalam mengatasi kendala pembersihan selasar dilakukan dengan melaporkan permasalahan kepada *Housekeeping Supervisor*, tetap tenang dan mengendalikan emosi, mencari solusi yang tepat, serta melalui kerjasama tim, pembagian tugas yang adil, dan dukungan serta pelatihan dari supervisor.

### Saran

1. *Houseman* diharapkan dapat terus mempertahankan konsistensi dalam menerapkan SOP pembersihan selasar, khususnya dalam penggunaan alat dan bahan pembersih serta pengaturan waktu kerja, agar kebersihan dan kenyamanan area selasar tetap terjaga.
2. Manajemen hotel disarankan untuk memperhatikan pengaturan beban kerja dan waktu istirahat *houseman*, serta memberikan dukungan dan motivasi kerja secara berkelanjutan guna mengurangi kelelahan fisik dan menjaga semangat kerja karyawan.
3. *Housekeeping Supervisor* disarankan untuk terus meningkatkan pembinaan, pengawasan, dan pelatihan rutin, serta mendorong komunikasi dan kerjasama tim agar *houseman* mampu mengatasi kendala pekerjaan secara efektif dan profesional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aguilar-Escobar, V. G., Bourque, S., & González-Zamora, M. del C. (2021). *Lean management in the hospitality industry: Effects on housekeeping service performance.*

- International Journal of Hospitality Management*, 94, 102649. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102649>
- Andrade, C., Oliveira, R., & Ribeiro, J. (2021). *The role of housekeeping in maintaining service quality in hospitality*. *Journal of Tourism and Hospitality Research*, 12(3), 45–58.
- Bardi, J. A. (2011). *Hotel front office management* (5th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.
- Barrows, C. W., Powers, T., & Reynolds, D. (2021). *Introduction to the hospitality industry* (10th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.
- Bharwani, S., & Jauhari, V. (2017). *Hospitality operations: Concepts and cases* (2nd ed.). New Delhi: Oxford University Press.
- Chela-Álvarez, T., Muñoz, M., & Montoya, I. (2022). *Ergonomic risks and musculoskeletal disorders among hotel housekeepers*. *Safety and Health at Work*, 13(1), e29. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2022.01.029>
- Ching, F. D. K. (2014). *Architecture: Form, space, and order* (4th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Dessler, G. (2015). *Fundamentals of human resource management* (4th ed.). Pearson International.
- EAJ Journals. (2025). *Ergonomic practices and occupational safety in hotel housekeeping: Case studies in public area cleaning*. *European Journal of Hospitality and Tourism Research*, 13(1), 3–5.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations management* (12th ed.). Pearson Education.
- Hidajat, R., & Mansur, A. (2024). *The role of housekeeping in maintaining hotel quality and guest satisfaction*. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 9(2), 858–865.
- Hsieh, Y. C., Hsu, Y. C., & Chen, L. (2023). *Work stress and psychosocial factors among hotel housekeeping employees*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(1), 4–7. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2022-1291>
- Jones, P., & Lockwood, A. (2018). *The management of hotel operations* (3rd ed.). London: Cengage Learning EMEA.
- Kusumaningrum, D., Sari, F., & Simbolon, M. (2025). *The role of houseman in maintaining public area cleanliness in hotels*. *Journal of Hospitality and Service Management*, 7(1), 5–8.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Marsum, W. A. (2001). *Sistem operasional hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisirevisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Naning, N., & Telaumbanua, H. (2023). *Manajemen perhotelan: Teori dan praktik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Putri, A. D., Wibowo, S., & Lubis, R. (2024). *Manajemen operasional hotel modern*. Medan: CV Budi Utama.
- Raghubalan, G., & Raghubalan, S. (2015). *Hotel housekeeping: Operations and management* (3rd ed.). New Delhi: Oxford University Press.
- Ruswandi, E., & Achmad, R. (2019). *Manajemen front office hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education, pp. 150–155 (Teori motivasi dan iklim organisasi).
- Sanchez-Rodriguez, J., Díaz, J., & Moreno, M. (2022). *Work conditions, fatigue, and job satisfaction among hotel cleaners*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 5–6. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031005>
- Singh, R. (2018). *Hotel housekeeping: Operations and management* (2nd ed.). New Delhi: McGraw-Hill Education.
- SoftBank Robotics. (2021). *Hospitality insights: The future of housekeeping operations*. Tokyo: SoftBank Robotics Corp.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: KencanaPrenada Media Group.
- Tachi Palace Hotel & Casino. (2022). *Public area housekeeping standards manual*. Lemoore, CA: Tachi Palace Hotel & Casino.
- Tarwaka. (2015). *Ergonomi industri: Dasar-dasar pengetahuan ergonomi dan aplikasi di tempat kerja*. Surakarta: Harapan Press
- Tewari, J. R. (2021). *Hotel front office and housekeeping management* (4th ed.). New Delhi: Oxford University Press.
- Walker, J. R. (2017). *Introduction to hospitality* (7th ed.). New York: Pearson Education.