



**TOURISM & HOSPITALITY PERSPEKTIF: ESENSI KONSEP STRIPPING BED
DALAM LAYANAN PEMBERSIHAN KAMAR TAMU HOTEL****Oleh****I Made Murdana****¹Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram 1; Jl.Arwana Raya No.25 Sandik, NTP /
081999774619****e-mail: mmurdana@gmail.com****Abstract**

The dynamics of hotel operations are closely related to financing to obtain profits. Various tactics and strategies were implemented, including tightening job evaluations. The housekeeping linen category is prone to losses in hotels and needs to be controlled in the implementation of its duties, one of which is the bed stripping process. This research uses a descriptive qualitative approach. Observational, interviews, FGDs, and empirical approaches were used for data collection. Determining the members of an Indonesia housekeeper association (IHKA) and the various management levels of hotel operational are used a purposive method. This study justifies the central role of stripping beds in controlling damaged linen during housekeeping operational. This research also found a significant relationship between the influence of stripping beds on competency, expenditure, budget control, and hotel profitability. The results also confirm the critical purpose of stripping beds in three aspects: efficiency, effectiveness, and safety.

Keywords: *Stripping bed, make up hotel guest room, effectivity, efficiency, and securely*

PENDAHULUAN

Trend global telah membawa industri perhotelan menjadi industri yang padat karya dan padat modal. Industri perhotelan juga sebagai industri yang membutuhkan tenaga kerja yang signifikan tinggi, sehingga industri perhotelan umumnya disebut sebagai industri yang menggunakan sumber daya yang sangat banyak [1]. Hal ini lebih mempertegas bahwa, industri perhotelan sebagai industri jasa yang sangat sibuk dan tanpa henti, alias nonstop operasional dengan 24 jam pelayanan. Pelayanan-pelayanan di sajikan mulai dari akomodasi, layanan makan dan minum, serta berbagai layanan lain yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan wisatawan.

Dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan pada industri perhotelan, sangat tidak bisa terlepas dari kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keindahan [2] kamar hotel, baik yang ada didalam maupun yang berada di luar area hotel. Esensi fungsi

dan peran housekeeping meliputi 1) kepuasan wisatawan sebagai tujuan utama semua hotelier, 2) kebersihan menyeluruh sebagai fungsi utamanya, 3) bertanggungjawab terhadap kehilangan dan penemuan barang tamu, 4) melayani wisatawan sebagai esensi semua orang hotelier, 5) pengelolaan, pemeliharaan dan pengendalian, 6) efisiensi operasional housekeeping pada khususnya dan hotel pada umumnya, 7) menjaga privasi wisatawan, dan 8) mensupervisi karyawannya [3], [4], [5].

Industri pariwisata merupakan industri yang berkembang sangat pesat dalam dasa wara belakangan ini. Industri pariwisata banyak diyakini oleh semua aspek kehidupan sebagai sekumpulan industri komersial yang multirelasi dalam mendukung dan menangani proses perpindahan orang dari dan menuju daerah tujuan wisata [6], [7], [8], [9, p. 40].

Industri pariwisata juga dikenal dengan industri hijau (*non-fossil industry*), yang sangat pro terhadap lingkungan sebagai daya tarik dan



atraksi wisata dalam menarik minat kunjungan wisatawan [10], [11]. Pariwisata sebagai Industri hijau selanjutnya sesuai dengan perkembangan dan isu-isu sentral dan kontemporer berkelanjutan, muncul pula konsep-konsep hijau pada semua dimensi komponen pariwisata yaitu dengan 4A (aksesibilitas, atraksi, amenities, dan ancillary). Dalam komponen aksesibilitas, muncul transportasi hijau, dalam atraksi wisata ada berkembang istilah destinasi hijau, dan dalam amenities muncul isu green hotel / hotel eco-friendly, serta konsep-konsep hijau lainnya.

Salah satu industri yang sangat marak perkembangannya dalam destinasi wisata adalah industri akomodasi. Industri ini menyediakan fasilitas penginapan, makan, minum, dan fasilitas lain yang berhubungan dengan tinggalnya wisatawan dalam industri tersebut. Perilaku wisatawan selama menginap di industri akomodasi, berusaha dimanjakan dan dipenuhi hampir semua permintaannya. Hal ini dilakukan dan telah diantisipasi sejak awal tentang bagaimana *behavior* konsumen dalam keputusan pembeliannya [12, p. 27] melalui berbagai media dan berbagai tujuan [13, p. 6] sesuai dengan segmen pasar dan produk yang ditawarkan.

Antisipasi pelayanan yang paling signifikan dalam layanan akomodasi adalah layanan kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanannya [5], [14], karena akan berpengaruh terhadap *demand* wisatawan. Namun secara umum merupakan tanggung jawab semua team dalam industri akomodasi untuk menjamin, mempertahankan dan menstandarisasikannya. Ini menegaskan bahwa peran housekeeping dalam operasional hotel sangat sentral [3], [14], begitu pula dengan departemen lainnya, namun yang sangat dipentingkan adalah ruanglingkup dan koordinasi tanggungjawab masing masing departemen yang ada dalam hotel [5], [9].

Sangat banyak aspek-aspek dalam operasional housekeeping masih luput dari publikasi ke halayak ramai sebagai landasan

konseptual dan praktis. Landasan praktis dan konsep dari Seksi *Room Attendant* salah satunya. *Room attendant* dalam praktis operasionalnya memiliki berbagai task / pekerjaan yang luput dari analisa akademis, namun telah banyak diimplementasikan sebagai landasaan keterampilan. Kurangnya eksplorasi tentang berbagai task dalam *room attendant* cenderung sangat tendensius, bahkan mungkin bagian-bagian tersebut dianggap sebagai bagian yang mungkin kurang berbobot. Kenyataan dilapangan dalam kaitannya dengan pengelolaan akar rumput seperti halnya *stripping bed*, konsep-konsep *task* ini sangat perlu diketahui dan didalami serta sangat penting dievaluasi, karena terkait dengan pengelolaan *expenses*.

Salah satu peran utama *room attendant* adalah membersihkan kamar tamu sebagai pekerjaannya. Membersihkan kamar tamu memiliki banyak bagian pekerjaan, salah satunya adalah pada bagian menyiapkan tempat tidur tamu. Bagian ini pada sebagian banyak orang memandang sebagai pekerjaan yang sangat biasa saja, namun kenyataannya setiap bagian pekerjaan dalam menyiapkan tempat tidur tamu memiliki relasi secara langsung maupun tidak langsung dengan nilai pembiayaan dan pengendalian budget. Sehingga standarisasi prosedur dan pelaksanaan yang terkendali harus menjadi perhatian. Proses *Striping bed guest room* adalah salah satu bagian task / pekerjaan yang perlu dilakukan control oleh management. Konseptual dan esensi logis dalam praktis pelaksanaan penting dan sangat mandatori di control, jika tidak bisa menimbulkan kepatalan dan berpengaruh negative pada budget yang telah dibuat. Urgensi pemahaman secara konsep dan panduan praktis terkait potensi, peluang dan tantangannya sangat sentral untuk difahami oleh housekeeping, khususnya management dalam mengendalikan setiap pembiayaan.

Penelitian ini memberikan Gambaran yang mendalam secara praktis dan konsep



terkait dengan esensi stripping bed tempat tidur tamu dalam operasional hotel. Urgensi topik ini dapat menjembatani nilai konsep dan praktis, serta pengendalian finansial operasional housekeeping pada khususnya dan hotel pada umumnya.

LANDASAN TEORI

Dalam menganalisis dan mengkaji studi tentang esensi proses stripping bed, sumbernya masih sangat terbatas, dan belum banyak yang meneliti. Dasar pendekatan yang dilakukan diacu dari sudut pandang teori manajemen yang terkait dengan efektifitas, efisiensi, dan nilai keamanan sebuah perlakuan yang dilakukan.

Konsep Efektifitas

Dinamika organisasi saat ini sangat sarat dengan perubahan dinamika perilaku baik anggota organisasi maupun organisasi itu sendiri. Dalam mencapai tujuannya selalu melibatkan dan memanfaatkan semua sumber daya yang ada. Setiap sumber daya yang dimanfaatkan di harapkan mampu memberikan nilai-nilai efektifitas. Nilai ini sebagai salah satu indikator keberhasilan. Diskusi-diskusi terkait efektifitas menjadi sebuah isu yang tidak habisnya diperdebatkan. Konsep efektifitas sanagat sepadan dengan sebuah proses interaksi dalam pencapaian yang lebih baik. Terkadang juga dipandang sebagai proses kerja yang dicapai oleh suatu organisasi dalam sebuah pengukuran kerja yang lebih baik dalam upaya untuk menyelesaikan suatu tugas.

Beberapa pandangan tentang efektifitas sudah banyak dikemukakan oleh para ahli dan akademisi melalui publikasi-publikasi, seminar-seminar, maupun komprensi-komprensi, baik lokal, nasional maupun internasional. Efektifitas adalah besaran tingkat keseimbangan korelasi antar komponen yang dicapai dengan yang diharapkan dari seperangkat input dalam suatu organisasi, perusahaan ataupun perseorangan, melalui pemanfaatan segala kemungkinan yang ada dan tidak mengganggu kegiatan yang lainnya [15], [16]. Hal serupa juga disampaikan oleh

Schermerhon [17] bahwa efektifitas adalah serangkaian luaran target yang dicapai berupa ukuran output, melalui perbandingan output seharusnya (OA) dengan output sesungguhnya (realisasi) (OS) dengan kriteria jika $OA > OS$ maka akan disebut dengan efektif.

Beberapa sumber juga memberikan batasan efektifitas seperti Kurnawan, Mahmudi, Rizky, dan Robin. Pendapat Kurniawan tentang efektivitas kerja [18], [19] adalah kemampuan melaksanakan tugas, dan fungsi (misi dan program kerja) organisasi atau sejenisnya yang tanpa adanya tekanan atau unsur sejenisnya dalam pelaksanaannya. Sedangkan menurut Mahmudi, efektivitas kerja [20] dipandang sebagai hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Lainhalnya dengan pendapat Rizky, yang memberikan batasan efektivitas kerja sebagai ukuran yang dicapai yang dinyatakan dalam ketuntasan target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Robbins secara eksplisit memberi batasan efektivitas kerja dalam definisi, serangkaian kemampuan yang digunakan untuk menyelesaikan sesuatu, dengan yang paling sesuai, dan yang paling tepat, serta mampu mempresentasikan nilai manfaat secara langsung.

Dengan berpijak pada definisi konsep para ahli dan sumber-sumber yang telah disampaikan sebelumnya, maka sekiranya dapat di nyatakan bahwa efektivitas sebagai suatu proses terwujudnya keadaan yang mempresentasikan tercapainya sebuah tujuan dan target sistim management (berupa kualitas, kuantitas, kemudahan dan waktu), yang sebelumnya sudah ditentukan. Semakin besar dan banyak komponen tujuan sistim tercapai, maka dipandang semakin efektif sebuah perlakuan tersebut. dimana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. semakin banyak suatu target yang dapat di capai maka akan semakin efektif pula kegiatan tersebut.



Kata efektifitas juga dapat di artikan sebagai usaha tertentu atau suatu tingkat keberhasilan yang dapat dicapai oleh seseorang atau suatu perusahaan. Dalam ruanglingkup suatu pekerjaan tim, efektivitas juga dicerminkan dengan keterlibatan proses komunikasi yang baik antar anggota di dalam organisasi untuk mencapai proses kerja yang lebih baik dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Jadi, efektivitas merupakan ukuran penting dalam mencapai hasil yang optimal.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas kerja

Beberapa factor-faktor penentu yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja [21], [22], terdiri atas 8 faktor penentu. Masing-masing factor tersebut adalah 1) factor waktu, 2) factor tugas, 3) factor produktivitas, 4) factor motivasi, 5) factor evaluasi kerja, 6) factor pengawasan, 7) lingkungan kerja, serta 8) factor perlengkapan dan fasilitas kerja:

1. Waktu. Ketepatan waktu merupakan factor utama dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Semakin cepat setiap tugas terselesaikan, semakin sedikitnya tugas yang mengantre, sehingga meningkatkan Tingkat produktivitas kerjanya. Begitu pula sebaliknya.
2. Tugas. Dalam distribusi dan delegasi kerja, maksud dan tujuan pekerjaan merupakan hal yang harus di ketahui dan difahami oleh penerima delegasi kerja.
3. Produktivitas. Semakin tinggi produktifitas kerja seseorang, maka sudah pasti menghasilkan efektivitas kerja yang baik pula.
4. Motivasi. Motivasi pimpinan sebagai *magic action* dan pemicu sensitifitas kepada bawahannya. Semakin besar motivasi pimpinan terhadap kerja bawahan, maka akan semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.
5. Evaluasi Kerja. Pungsi dan peran pimpinan memberikan dukungan, bantuan, dorongan, dan kelengkapan informasi kerja bawahan. Bawahan berkewajiban

melaksanakan tugasnya dengan baik, dan mengikuti proses evaluasi kinerja secara seksama.

6. Pengawasan. Pengawasan terhadap kinerja karyawan bertujuan untuk memperkecil resiko dan potensi resiko yang mungkin bisa terjadi.
7. Lingkungan Kerja. Lingkungan Kerja meliputi kondisi, keadaan kerja yang terkait dengan tata Kelola manajemen yang mempengaruhi kenyamanan dan kinerja karyawan.
8. Perlengkapan dan Fasilitas. Adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam mendukung kinerja dan produktivitas kerja.

Konsep Efisien Kerja

Difinisi konsep efisien secara umum, banyak kemukakan, diperdebatkan, dan di publikasikan dalam berbagai journal artikel, maupun buku-buku. Secara sederhana efisien mencakup segala macam usaha yang dilakukan dengan mempertimbangkan penyelesaian suatu pekerjaan melalui ketepatan waktu, cepat, dan memberikan rasa puas [17], [23]. Hal ini membatasi ruang lingkup efisien berada pada perbandingan ketepatan waktu, dengan tanpa atau memperkecil biaya (*cost*) yang dikeluarkan dan membawa hasil yang memuaskan, manjur, atupun mujarab [24]. Efisiensi kerja diacu dari sudut pandang kemampuan usaha dalam melengkapi dan menyelesaikan beban tugasnya, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang tersedia dengan optimal. Efisiensi sepadan dengan penggunaan sumber daya secara minimal untuk mencapai hasil yang optimal. Ruang lingkup batasan ini menyertakan unsur-unsur yang terlibat didalamnya, mulai dari unsur pengaturan waktu, pengelolaan atas pekerjaan, dan identifikasi serta analisa terhadap cara-cara melakukan suatu pekerjaan dengan kecepatan dan efektif.

Pendekatan yang lain secara umum yang dirangkum dari para ahli juga dapat merujuk pada batasan-batasan berikut ini;



- 1) Efisien adalah pencapaian tujuan secara maksimal melalui berbagai usaha dengan meminimalkan pengeluaran.
- 2) Efisien merupakan pemanfaatan sumber daya (biaya, waktu, dan usaha atau tenaga) secara bijak untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- 3) Efisien merupakan kompetensi aksi melaksanakan usaha untuk target yang optimal dengan pengeluaran yang lebih sedikit, seperti uang, waktu, dan tenaga.
- 4) Efisien merupakan kemampuan untuk menghasilkan tujuan yang maksimal dengan menggunakan sumber daya yang minimal.
- 5) Efisien adalah ketepatan metode untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara maksimal
- 6) Efisien merupakan suatu cara untuk mencapai suatu tujuan yang sama, namun dengan hasil yang lebih optimal.

Secara harfiah perbedaan efektif dan efisien terletak pada aspek kemudahan pencapaian dan minimalisasi penggunaan sumber daya. Sesuatu dianggap efektif, jika memiliki kemudahan dalam pencapaiannya. Disisi lain, sesuatu yang dianggap efisien, jika untuk mencapainya dengan pemanfaatan sumber daya yang lebih minim.

Konsep Keamanan Kerja

Keamanan kerja merupakan konsep yang berkaitan dengan semua usaha dalam perlindungan risiko terhadap karyawan yang terkait dengan pekerjaan mereka. Tujuan utamanya untuk memastikan bahwa lingkungan kerja sesuai bagi karyawan sehingga mereka dapat melakukan tugas mereka dengan terhindar dari berbagai resiko dan potensi resiko. Keamanan kerja meliputi berbagai aspek, mulai dari kebijakan perusahaan, panduan atau praktik kerja sehari-hari, hingga peralatan yang digunakannya [25], [26], [27]. Selain itu menurut Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2012, memberikan penjelasan tentang pengertian keselamatan dan kesehatan kerja atau K3 adalah segala kegiatan untuk

menjamin dan melindungi keselamatan dan kesehatan tenaga kerja melalui upaya pencegahan kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja [28].

Adapun penjelasan beberapa hal tentang konsep utama dalam keamanan kerja oleh sumber-sumber tersebut, meliputi;

- 1) Identifikasi Risiko. Mengidentifikasi potensi bahaya di tempat kerja, termasuk risiko fisik, kimia, biologis, dan ergonomis.
- 2) Penilaian Risiko. Mengevaluasi seberapa besar risiko yang ditimbulkan oleh bahaya yang telah diidentifikasi. Ini termasuk menilai kemungkinan terjadinya dan dampak yang mungkin timbul.
- 3) Pengendalian Risiko. Pengelolaan terhadap langkah-langkah untuk mengendalikan atau mengurangi risiko. Ini bisa berupa meniadakan resiko bahaya dengan sesuatu yang kurang berbahaya, penerapan maksimal kontrol administratif, atau penggunaan alat pelindung diri (APD).
- 4) Pelatihan dan Pendidikan. Memberikan pelatihan yang diperlukan kepada karyawan mengenai prosedur keamanan dan penggunaan peralatan dengan benar. Pendidikan berkelanjutan penting untuk menjaga kesadaran karyawan terhadap risiko dan praktik terbaik.
- 5) Kebijakan dan Prosedur. Mengembangkan kebijakan dan prosedur yang jelas mengenai keamanan kerja. Ini mencakup protokol untuk menangani situasi darurat, pelaporan kecelakaan, dan prosedur untuk bekerja dengan bahan berbahaya.
- 6) Pengawasan dan Inspeksi. Melakukan inspeksi rutin dan pengawasan terhadap lingkungan kerja untuk memastikan bahwa standar keamanan dipatuhi dan bahwa setiap potensi bahaya segera ditangani.
- 7) Partisipasi Karyawan. Melibatkan karyawan dalam program keselamatan dan kesehatan kerja, termasuk dalam proses identifikasi dan penilaian risiko.



- 8) Pelaporan dan Investigasi Insiden. Mendorong pelaporan insiden dan yang hampir celaka (*near miss*), serta melakukan investigasi untuk menentukan penyebab dan mencegah kejadian serupa di masa depan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam mengkonstruksi temuan dan hasil. Adapun metode yang digunakan, selain menggunakan metode observasi partisipatif, dan interview yang mendalam, juga didasari dengan studi empiris peneliti. Analisis data dipondasi dengan aspek-aspek kualitatif. Purposif sampling ditentukan terhadap responden yang berasal dari unsur Indonesia Housekeeper Asosiasi (IHKA), dan beberapa manajemen menengah, serta *excutive housekeeper* yang ada di pulau Lombok. Dalam mempertegas pendekatan yang diambil, juga menjelaskan mengapa metode tersebut digunakan.

- (1) Literatur Review Method. Metode tinjauan literatur merupakan metode penyelidikan yang nyaman, mudah diakses, aman, dan gratis tanpa batasan waktu dan ruang [29]. Metode ini dengan membaca literatur, buku, dokumen kebijakan nasional, dan jaringan statistik nasional, merangkum status perkembangan industry hospitality, khususnya bidang housekeeping. Dengan membaca dan menganalisis materi yang relevan mengenai esensi *stripping bed* dalam menyiapkan kamar tamu.
- (2) Expert consultations and deep interview. Dengan daftar pertanyaan, informan kunci dapat menganalisis komponen variable dan relasi hubungannya. Metode ini juga dapat dipadukan secara erat dengan hasil *focus group discussion (FGD)*, menjadikan penilaian lebih relevan dan menerapkan prinsip kesesuaian, yang memiliki dasar ilmiah yang jelas [30]. Keuntungan metode ini adalah memiliki keluwesan dalam eksplorasi data primer dari informan kunci.

Namun metode ini juga mempunyai keterbatasan karena metode ini mengandalkan pengetahuan informan kunci yang majemuk, yang sangat bersifat subjektif dan kurang objektif.

- (3) Empirical study. Dengan menggunakan Teknik ini berguna untuk mengumpulkan data secara lebih objectif dari lokus yang diteliti, karena dari pengalaman langsung dilapangan. Teknik empirical study memberikan data asli sejatinya apa yang terjadi, selanjutnya dijabarkan dalam sebuah penjelasan yang lebih valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini menjabarkan tentang kontek *stripping bed* kamar tamu, dan implikasi *stripping bed* itu sendiri.

Konsep Stripping Bed

Dalam dinamika pembersihan kamar tamu, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan. Beberapa tahapan tersebut mulai dari 1) proses persiapan, 2) proses aksi, dan 3) proses akhir atau *ending* kerja. Proses tersebut dalam penelitian ini dibagi atas unit, elemen, dan unjuk kerja. Serangkaian proses tersebut disajikan dalam table 1.

Dalam tahapan proses persiapan terdiri atas beberapa elemen pekerjaan. Masing masing elemen tersusun juga oleh berbagai bentuk indicator deskripsi kerja. Proses persiapan terdiri atas tiga elemen proses yaitu 1) elemen persiapan diri, 2) persiapan alat, bahan pembersih, dan linen supplies, serta 3) persiapan trolley. Persiapan diri meliputi persiapan kebersihan dan sanitasi room attendant (RA), seperti kebersihan diri, rambut, kuku, dan lainnya. Sedangkan penampilan RA terkait dengan tampilan dengan standard pakaian dan aksesoris yang harus dikenakan saat bertugas. Linen supplies terdiri atas berbagai kebutuhan untuk kebutuhan tamu dikamar yang terbuat dari kain, seperti handuk mandi, saperai, dan lainnya. Bahan pembersih adalah terkait dengan berbagai bentuk bahan pembersih yang diapai RA selama



membersihkan kamar tamu. Sedangkan trolley adalah kereta pramu gara/housekeeping untuk memudahkan membawa barang-barang yang dibutuhkan oleh RA.

Tahapan proses kegiatan atau aksi juga terdiri atas beberapa Tindakan proses. Masing masing proses juga di ikuti dengan beberapa indicator deskripsikerja. Adapun elemen dari proses aksi tersebut adalah 1) memasuki kamar tamu, 2) pembersihan balkoni atau *terrace*, 3) pembersihan kamar tamu, dan 4) pembersihan kamar mandi. Proses aksi merupakan proses paling utama dan pokok, karena dalam proses ini paling besar mencurahkan perhatian dan tenaga dari karyawan.

Proses yang paling akhir adalah proses dalam pembuatan berbagai macam pelaporan terkait dengan proses dari awal. Proses akhir ini meliputi pembuatan berbagai laporan seperti *roomboy control sheet*, *room checks list*, dan yang lainnya.

Tabel 1: tahapan pemberian kamar tamu

Unit	Elemen	Deskripsi indikator
Persiapan	Persiapan diri	• Personal hygiene & sanitasi • Tampilan
	Persiapan alat dan bahan	• Persiapan <i>guest supplies</i> • Persiapan <i>cleaning supplies</i> dan <i>cleaning equipment</i> • Beban kerja (<i>job assignment</i>)
	Persiapan Trolley	Restocking trolley
Proses Aksi	Memasuki kamar tamu	Etika memasuki kamar tamu
	pembersihan balkoni / <i>terrace</i>	Teknik pembersihan (<i>sweeping, dusting, moping</i>)
	Pembersihan Kamar Tamu	• <i>Stripping bed</i> • <i>Making bed</i> • Teknik pembersihan (<i>sweeping, dusting, moping</i>). • Melengkapi amenities kamar tamu
	Pembersihan kamar mandi	• Teknik pembersihan <i>toilet bowl</i> • Teknik pembersihan <i>washbasin</i> • Teknik pembersihan <i>shower area</i> • Pembersihan dinding dan lantai

Proses akhir ending

Pembuatan laporan kerja

- *Room boy/maid control sheet*
- *Room checks list*
- *Lost and found report*
- *Mini bar consume/inventory*
- *Maintenance requisition*
- Dan yang lainnya

Sumber: Author, 2024

Berdasarkan pada table 1, sangat jelas tampak bahwa stripping bed merupakan bagian dari kerja/task praktis terbawah. Secara posisi, kelihatannya proses kerja ini signifikansinya sangat rendah dalam keseluruhan proses penyiapan kamar tamu.

Dalam implementasi dilapangan, proses *stripping bed* sering sekali dilakukan oleh *room attendat (RA)* tidak sesuai dengan proses dan langkah-langkahnya. RA melakukannya dengan mengabaikan koridor-koridor kerentanan resiko terhadap diri RA itu sendiri maupun terhadap *linen supplies* itu sendiri.

Secara konsep etimologi [31], *stripping* mengandung makna menghilangkan sesuatu dari suatu tempat (*the act of removing something from somewhere*). Selain itu juga diartikan sebagai bentuk aksi dalam proses menerlanjangi atau membuka sesuatu dari suatu tempat serta menggantinya. Namun stripping bed dimaksudkan sebagai sebuah proses dalam membuka, menerlanjangi ataupun menghilangkan linen supplieses dari tempat tidur yang akan dibersihkan. Sebagai sebuah proses sudah barang tentu memiliki tahapan-tahapan dalam proses itu sendiri. Lebih lanjut stripping bed menurut ASEAN standard [32] menjelaskan sebagai sebagai membuka dan penggantian linen pada bed. Meski ada sedikit perbedaan persepsi, namun memiliki esensi yang sama yaitu membuka linen dari bed. Maka striping bed dapat dinyatakan sebagai proses membuka, membuka semua kunci dalam bed agar linen dengan mudah diambil dan meringankan penggunaan sumber daya. Sedangkan proses penggantian linen pada bed lebih diartikan sebagai *making bed*.

Konsistensi dan intensitas pelaksanaan stripping bed dilakukan dengan kriteria dan



opsi-opsi [32, p. 45]. Adapun opsi yang ditetapkan terdiri atas tiga opsi utama terhadap pelaksanaan *stripping bed*, 1) *stripping bed* dilakukan setiap hari pada kamar-kamar yang memiliki harga mahal, prestisius, dengan perlakuan penuh, 2) setiap dua atau tiga hari dengan penggantian penuh, 3) dilakukan sewaktu-waktu sesuai permintaan tamu. Meskipun demikian *stripping bed* dilakukan dengan tujuan utama adalah membuka semua lena dalam bed sesuai kaidah dan proses yang efektif dan efisien.

Berdasarkan pada hasil wawancara mendalam kepada para *executive housekeeper* dan hasil diskusi *focus group discussion (FGD)* dalam penelitian ini, menyatakan bahwa *stripping bed* merupakan proses yang krusial terhadap keberlangsungan hidup linen tempat tidur. Jika proses *stripping bed* dilakukan dengan benar maka akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Keuntungan tersebut berupa pemakaian linen tempat tidur sesuai dengan nilai penyusutan, dan bahkan lebih lama dari estimasi penyusutan yang ditetapkan. Artinya, pemanfaatan linen memberikan nilai pengukuran profit melalui penggunaan linen yang lebih lama dari estimasi yang ditetapkan. Semakin lama linen layak untuk dipakai, maka semakin meningkat keuntungan bagi Perusahaan. Hal ini memberikan penegasan bahwa intensitas pelaksanaan *stripping bed* yang benar, berpengaruh positif terhadap nilai keuntungan bagi perusahaan.

Proses Stripping bed

Proses *stripping bed* dalam menyiapkan kamar tamu hotel dapat dijabarkan dalam beberapa langkah [32]. Adapun langkah tersebut sebagai berikut;

1. Membuka semua sudut dan semua kunci yang ada dalam bed. Terdapat enam kunci dalam bed, empat terdapat di setiap sudut bed, dan dua kunci lagi berada di lipatan selimut/kepala bed (*head polding*) nya.
2. Mengambil linen satu persatu, sambil mengibaskannya. Setelah kunci terlepas

baru mengambil linen satu persatu. Mengibaskan adalah upaya untuk mengetahui kemungkinan adanya ketertinggalan barang tamu dalam bed.

3. Jika terdapat barang tamu yang tertinggal, mencatatnya pada laporan *lost & found*, selanjutnya melaporkan ke atasan.

Maksud dari proses *stripping beda* adalah untuk membuat kemudahan dan keringanan penggunaan sumber daya yang dibutuhkan. Gambar 1 memberikan ilustrasi tentang relasi *stripping bed* dengan aspek lain dalam operasional hotel

Fungsi, manfaat dan tujuan stripping bed

Proses *stripping bed* memiliki beberapa fungsi, manfaat dan tujuan untuk dilaksanakan. Tujuan *stripping bed* dapat dikelompokkan dalam tiga pendekatan utama yaitu

- 1) Pendekatan efektivitas
- 2) Pendekatan efisiensi
- 3) Pendekatan keamanan

Pertama, pendekatan efektivitas adalah segala hal dan usaha yang berkenaan dengan kemampuan melaksanakan tugas, dan fungsi (misi dan program kerja) organisasi atau sejenisnya yang tanpa adanya tekanan atau unsur sejenisnya dalam pelaksanaannya, atau dalam kata lain kemudahan melakukan sesuatu [17], [19], [20]. Adanya kemudahan untuk melakukannya suatu kerja, mengisaratkan adanya kenyamanan dalam melakukannya. Hal ini sudah barang tentu tidak adanya unsur yang terlalu dipaksakan, sehingga tidak menimbulkan akibat yang negatif.

Adapun pendekatan efektifitas yang ditimbulkan adalah;

- a. Kemudahan untuk mengambil/menarik lena dalam bed, karena kunci lena dalam bed sudah dibuka atau diregangkan.
- b. Tidak adanya paksaan kontraksi otot yang besar dalam melakukannya.
- c. Pencapaian waktu yang tepat
- d. Pemahaman tugas yang lebih jelas dan tanpa halangan.
- e. Produktivitas meningkat karena dikerjakan dengan waktu yang tepat

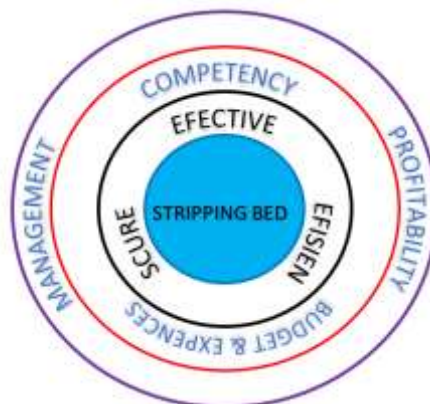
Pendekatan kedua adalah pendekatan efisiensi. Pendekatan efisiensi merupakan segala usaha yang dilakukan dalam melaksanakan kerja dengan perbandingan ketepatan waktu, dan tanpa atau memperkecil biaya (*cost*) yang dikeluarkan untuk memberikan hasil yang memuaskan, manjur, atupun mujarab. Pendekatan efisiensi memberikan pengaruh yang signifikan pada beberapa aspek;

- Menyelesaikan kerja stripping bed sesuai tujuan secara maksimal
- dalam pelaksanaan kerja stripping bed menggunakan waktu yang singkat serta pengeluaran tenaga yang sedikit.
- Peningkatan kompetensi kerja dengan memperkecil kemungkinan terjadinya kerusakan linen akibat gaya tarik.
- Memperpanjang umur lena, karena dilakukan tanpa kontraksi lena atau paksaan yang kuat (memperkecil adanya peregangan/kerusakan serat lena).

Pendekatan ketiga adalah pendekatan keamanan. Pendekatan keamanan terkait dengan semua usaha dalam pengendalian dan pengelolaan risiko, baik terhadap karyawan, wisatawan maupun organisasi/perusahaan [25], [26], [27], [28]. Adapun pendekatan keamanan yang bermanfaat pada proses *stripping bed* adalah;

- Sebagai tindakan pencegahan resiko melalui aksi identifikasi terhadap potensi tertinggalnya barang tamu dalam bed / kamar.
- Tindakan evaluasi terhadap potensi kerusakan pada komponen dari bed seperti lena, spring bed, bed protector, atau yang lainnya.
- Sebagai pengendalian resiko yang mungkin terjadi baik terhadap RA, wisatawan, maupun Perusahaan. Bagi RA, dengan ditemukannya tertinggalnya barang tamu, maka RA tidak terlilit masalah. Bagi wisatawan, memperkecil keluhan dan meningkatkan kepercayaan dan brand terhadap hotel, karena

kecakapan dan kejujuran RA. Bagi perusahaan, meningkatkan potensial *repeater guest*, *branding*, dan popularitas usaha.



Gambar 1: Konstruksi Relasi Stripping Bed

Sumber: Author, 2024

Implikasi stripping bed dalam menyiapkan kamar tamu

Proses *stripping bed* dilihat dari implikasinya memberikan peluang dan pengaruh mulai dari tataran praktis operasional sampai pada manajemen hotel. Proses ini dapat berimplikasi terhadap sumber daya yang ada, prosesnya, finansial dan manajemen Perusahaan.

Implikasi terhadap sumber daya terkait dengan lena, bahwa stripping bed berimplikasi terhadap *length of life* sumber daya linen dan bed. Jika proses dilakukan dengan baik maka akan berimplikasi signifikan terhadap lama pakai linen. Jika linen dapat dipakai melebihi nilai waktu penyusutan, maka budget housekeeping dapat dikendalikan dengan baik, produktivitas housekeeping meningkat, kompetensi RA terverifikasi, dan hotel mencapai keuntungan yang positif. Begitupula sebaliknya.

Implikasi terhadap proses pelaksanaan *stripping bed* lebih banyak pada kendala dan tantangan perilaku kerja dari RA. Bihavioral dari RA dalam melaksanakan proses *stripping bed* menjadi kunci penentu dalam pencapaian tingkat efisiensi yang di timbulkannya. Peran evaluasi manajemen atau setingkat supervisor



.....

sangat penting dalam mengontrol pelaksanaan *stripping bed*. Namun kenyataannya dilapangan sangat sulit untuk melakukan control dan evaluasinya secara pasti. Berdasarkan pada pengalaman dari beberapa *executive housekeeper* yang di wawancarai menyatakan bahwa, hasil akhir atau control dilakukan per bulan dan per tiga bulanan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui jumlah lena yang rusak atau mengalami perenggangan serat linen. Dasar inipun tidak pasti 100% dijadikan dasar atas kesalahan *stripping bed*, namun ada kemungkinan juga akibat pengelolaan di laundry. Secara operasional, jika terjadi Tingkat kerusakan meningkat baik per bulan maupun dalam tiga bulanan, *executive housekeeper* maupun *supervisor* akan rutin melakukan inspeksi mendadak dan sesi *traning-training* terkait perlakuan terhadap linen dalam operasional *housekeeping*.

yang terkait dengan konsistensi dan relasi-relasi dalam pengelolaan hotel.

PENUTUP

Kesimpulan dan Saran

Studi ini telah mengidentifikasi dan mendiskusikan konstruk relasi proses *stripping bed* sebagai sebuah konsep dan kerja (task) yang berdampak sistemik. Proses *stripping bed* sebagai konsep kerja yang sangat rentan berpotensi menimbulkan kerugian jika tidak dilakukan secara baik. Studi ini memberikan penegasan konsep dan praktis terhadap kendala dan potensi yang berasal dari proses *stripping bed*. Studi ini menemukan bahwa *stripping bed* mampu berpengaruh langsung terhadap proses pelaksanaan yang dilihat dari tiga perspektif tujuan yaitu perspektif efektifitas, efisien, dan keamanan secara operasional. Ketiga perspektif proses tersebut juga akan berdampak terhadap nilai kompetensi, dan pengeluaran, serta pengendalian budget. Secara lebih luar dampak ikutan dari proses *stripping bed*, sangat berpengaruh pada eksistensi management dan *profitability* operasional hotel. Penelitian ini adalah sebagai pemicu terhadap peneliti-peneliti selanjutnya untuk lebih mendalami setiap bagian kerja dalam operasional hotel,



DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hendrik, "Pengertian Hotel, Jenis dan Karakteristiknya - Gramedia Literasi," Pengertian Hotel. Accessed: May 31, 2024. [Online]. Available: <https://gramedia.com/literasi/pengertian-hotel/>
- [2] S. Sharma and T. Kaushik, "Aesthetically clean to clinically clean – A study on new housekeeping practices in Delhi hotels beyond COVID-19 pandemic," *Worldw. Hosp. Tour. Themes*, vol. 13, no. 5, pp. 646–659, Jan. 2021, doi: 10.1108/WHATT-05-2021-0069.
- [3] I. M. Murdana, "Peran Housekeeping Dalam Operasional Hotel | Jurnal Ilmiah Hospitality," *J. Ilm. Hosp.*, vol. 12, no. 2, pp. 401–410, Dec. 2023.
- [4] E. Bhatnagar and N. Dheeraj, "Impact of Housekeeping Services and Practices on Customer Satisfaction and Repeat Business," *Prabandhan Indian J. Manag.*, vol. 12, no. 8, p. 46, Aug. 2019, doi: 10.17010/pijom/2019/v12i8/146417.
- [5] S. Andrews, *Hotel housekeeping: training manual*. New Delhi: McGraw-Hill Education, 2014.
- [6] N. Mistriani *et al.*, *Pengantar pariwisata dan Perhotelan*, 1st ed. in Cetakan I. <https://www.facebook.com/kmenulis/posts/976158366181638>: Yayasan Kita Menulis Indonesia, 2021. [Online]. Available: E:\MYCLOUD\Calibre Library\Nina Mistriani, Nasrullah, Nia Lest\Pengantar Pariwisata dan Perhotelan (669)
- [7] I. M. Murdana *et al.*, *Pengantar Perjalanan Pariwisata*. Padang Sumatra Barat: Get Press Indonesia, 2023. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/PENGANTAR_PERJALANAN_PARIWISATA/u77QEAAAQBAJ?hl=id&gbp v=0
- [8] E. Revida *et al.*, *Manajemen Pariwisata*. Medan Indonesia: Yayasan Kita menulis, 2022. [Online]. Available: <https://kitamenulis.id/?s=Manajemen+Pariwisata>
- [9] D. B. Weaver, *Tourism management*, 5th edition. in Wiley Australia tourism series. Milton, Qld: Wiley, 2014. [Online]. Available: file:///D:/MYCLOUD/LibgenDesktop/LibgenDesktop.Portable.64-bit/Downloads/David%20Weaver,%20Laura%20Lawton%20-%20Tourism%20Management.pdf
- [10] I. M. Murdana, S. A. Paturusi, H. Mandal, and G. A. O. Suryawardani, "Community Involvement and Participation for Sustainable Tourism: A Case Study in Gili Trawangan Post-earthquake," *Asia-Pac. J. Innov. Hosp. Tour. APJIHT Taylors Univ.*, vol. 10, no. Special Issue, pp. 133–146, 2021.
- [11] Nasrulah *et al.*, *Pariwisata Berkelanjutan*. Makasar Indonesia: Yayasan Kita Menulis Indonesia, 2023. [Online]. Available: <https://kitamenulis.id/2023/04/10/pariwisata-berkelanjutan/>
- [12] L. A. Lake, *Consumer Behavior FOR DUMMIES*. Hoboken, NJ: Wiley Publishing, Inc, 2009.
- [13] A. Shimizu, *New Consumer Behavior Theories from Japan*, vol. 27. in *Advances in Japanese Business and Economics*, vol. 27. Singapore: Springer Singapore, 2021. doi: 10.1007/978-981-16-1127-8.
- [14] M. A. Casado, *Housekeeping management*, 2nd ed. Hoboken, N.J: John Wiley & Sons, 2012. [Online]. Available: <https://en.id1lib.org/dl/5336119/e608e9>
- [15] F. R. Rianda, "Teori Asal-Usul Kehidupan: Pengertian dan Macam-Macam - Gramedia," Teori Efektivitas: Definisi, Faktor, dan Aspek Pemicunya. Accessed: Jun. 09, 2024. [Online]. Available:



- <https://www.gramedia.com/literasi/teori-efektivitas/>
- [16] Dictionary online, “‘Effectiveness’ vs. ‘Efficacy’ vs. ‘Efficiency’: When To Use Each Word For The Best Results,” Dictionary.com. Accessed: Jun. 09, 2024. [Online]. Available: <https://www.dictionary.com/e/effectiveness-vs-efficacy-vs-efficiency-when-to-use-each-word-for-the-best-results/>
- [17] J. R. Schermerhorn, *Management*, 14th ed. Wiley, 2020. Accessed: Jun. 09, 2024. [Online]. Available: <http://gen.lib.rus.ec/book/index.php?md5=7B47C1D9E8042504CB86569C615B39E0>
- [18] A. Kurniawan, *Transformasi pelayanan publik*. Pembaruan, 2005. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books/about/Transformasi_pelayanan_publik.html?hl=id&id=6ZU8NQAACAAJ&redir_esc=y
- [19] A. Kurniawan, *Transformasi birokrasi*, Cet. 1. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Transformasi_birokrasi/XKy2QQAACA AJ?hl=id
- [20] Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP YKPN, 2005. Accessed: Jun. 09, 2024. [Online]. Available: http://perpus.ustjogja.ac.id/library/index.php?p=show_detail&id=10036&keywords=
- [21] R. O'REILLY, *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA: 63 KAIDAH TAK TERBANTAH MULAI DARI MEREKRUT HINGGA MEMBERDAYAKAN KARYAWAN*. Prestasi Pustaka Publisher, 2004. Accessed: Jun. 09, 2024. [Online]. Available: http://opac.stikeshusadajombang.ac.id%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D3758
- [22] M. Riadi, “Efektivitas Kerja (Pengertian, Indikator, Kriteria, Aspek dan Faktor yang Mempengaruhi),” *Management*. Accessed: Jun. 09, 2024. [Online]. Available: <https://www.kajianpustaka.com/2020/03/efektivitas-kerja.html>
- [23] J. R. S. Jr, D. G. Bachrach, and B. Wright, *Management*. John Wiley & Sons, 2020. [Online]. Available: <https://download.library.lol/main/3184000/7b47c1d9e8042504cb86569c615b39e0/John%20R.%20Schermerhorn%20-%20Management-Wiley%20%282020%29.pdf>
- [24] D. KBBI Daring, “Penelusuran KBBI Online,” <https://kbbi.kemdikbud.go.id>. Accessed: Feb. 03, 2021. [Online]. Available: <https://kbbi.kemdikbud.go.id>
- [25] OSHA, “Beranda | Administrasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja,” *Administrasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja*. Accessed: Jun. 12, 2024. [Online]. Available: <https://www.osha.gov/>
- [26] ILO, “Keselamatan dan Kesehatan Kerja | Organisasi Perburuhan Internasional,” *Keselamatan dan Kesehatan Kerja*. Accessed: Jun. 12, 2024. [Online]. Available: <https://www.ilo.org/topics/safety-and-health-work>
- [27] CDC, “National Institute for Occupational Safety and Health,” *NIOSH*. Accessed: Jun. 12, 2024. [Online]. Available: <https://www.cdc.gov/niosh/index.html>
- [28] Presiden RI, “PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 50 TAHUN 2012 TENTANG PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA.” Kemenkumham RI, 2012. Accessed: Jun. 18, 2024. [Online]. Available: <https://bphn.jdihn.go.id/common/dokumen/2012pp050.pdf>



-
- [29] H. Snyder, "Literature review as a research methodology: An overview and guidelines," *J. Bus. Res.*, vol. 104, pp. 333–339, Nov. 2019, doi: 10.1016/j.jbusres.2019.07.039.
- [30] L. M. Dwyer and A. Gill, Eds., *Handbook of research methods in tourism: quantitative and qualitative approaches*, Paperback edition reprinted 2017. Cheltenham: Elgar, 2012.
- [31] D. cambridge, "stripping," Dictionary. Accessed: Jun. 19, 2024. [Online]. Available: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/stripping>
- [32] S. ASEAN, "Clean and prepare rooms for incoming guests.pdf." ASEAN Secretary, Jakarta Indonesia, 2012. [Online]. Available: https://www.asean.org/wp-content/uploads/images/2013/economic/matm/Toolboxes%20for%20Six%20Tourism%20Labour%20Divisions/Specific%20Competencies/Housekeeping%20Division/Clean%20and%20prepare%20rooms%20for%20incoming%20guests/TM_Clean_&_prepare_rooms_for_incoming_guests_270812.pdf



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN