
PENINGKATAN LAYANAN HOTEL MELALUI PELATIHAN OPERASIONAL TATA GRAHA PADA AREA PUBLIK

**Theodosia C. Nathalia¹, Wulanmeiaya Wowor², Rosianna Sianipar³
Yustisia Kristiana⁴**

¹²³⁴Fakultas Pariwisata, Universitas Pelita Harapan

theodosia.nathalia@uph.edu, wulan.wowor@uph.edu, rosianna.sianipar@uph.edu, yustisia.kristiana@uph.edu

Abstrak

Tata graha merupakan salah satu departemen di dalam hotel yang bertugas menangani hal yang berkaitan dengan kerapian, keindahan, kebersihan, kelengkapan, kenyamanan, keamanan, dan kesehatan seluruh area publik dengan tujuan memberikan rasa aman nyaman kepada tamu dan karyawan selama berada di hotel. Yayasan Emmanuel sebagai organisasi nirlaba fokus pada pendidikan, memiliki kepedulian untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan di bidang perhotelan bagi anak-anak asuh. Bidang perhotelan dilihat sebagai sektor yang dapat menjadi pilihan untuk bekerja dalam upaya peningkatan ekonomi keluarga. Permasalahan yang dihadapi oleh Yayasan Emmanuel sebagai mitra adalah tidak memiliki kapasitas dalam pengembangan penerahun dan keterampilan di bidang perhotelan khususnya tata graha. Solusi yang ditawarkan adalah dengan memberikan pelatihan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan operasional departemen tata graha di hotel, khususnya pada bagian area publik yang pada akhirnya dapat meningkatkan layanan hotel. Metode yang dilakukan yaitu sosialisasi program, melakukan pelatihan, dan evaluasi. Kegiatan ini berjalan dengan lancar diikuti oleh 27 siswa dan para peserta mendapatkan edukasi tentang operasional pada area publik.

Kata Kunci: tata graha, area publik, layanan, hotel

PENDAHULUAN

Departemen Tata Graha adalah salah satu departemen yang ada di hotel. Tata graha atau *housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping* yang berasal dari memelihara, merawat, dan menjaga (Bagyono, 2018). Salah satu bagian yang berada dalam Departemen Tata Graha adalah *Public Area Section* yang menangani semua urusan mengenai kebersihan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan, semua area umum yang

berpengaruh besar terhadap pemasukan dan operasional kerja di dalam hotel (Mutiara, 2018). Dengan adanya bagian ini, kebersihan area yang dilalui oleh tamu akan tetap terjaga, dan membuat tamu yang datang dapat beristirahat dengan nyaman. Bagian ini adalah bagian pada Departemen Tata Graha yang bertugas membersihkan dan memelihara area umum yang meliputi kantor, area umum, dan area non operasional (Juniarti, 2014). Area yang termasuk dalam kategori area umum antara lain ruang masuk, koridor, *lift*, tangga, area

pertemuan, ruang karyawan, pusat kebugaran, kolam renang, taman, dan lain-lain. Untuk membersihkan itu semua tentunya dibutuhkan peralatan pendukung kebersihan.

Menurut Putri (2015), tata graha yang baik juga dapat menciptakan kesan pertama yang mengesankan dan kesan itulah yang akan membekas di hati para tamu. Secara tidak langsung, para tamu akan kembali menginap di hotel tersebut. Sudah selayaknya setiap Departemen Tata Graha di hotel dapat memberikan layanan yang baik atau yang terbaik dan kebersihan area yang maksimal. Budianto *et al.* (2014) menyatakan bahwa kualitas layanan akan mendorong pelanggan termasuk tamu hotel untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan, dalam hal ini adalah hotel.

Dalam melaksanakan prosedur pembersihan di area umum hotel perlu memperhatikan hal-hal penting dan teknik pembersihan yang tepat untuk menghindari kesalahan pemakaian alat dan bahan sehingga hasil yang diperoleh akan maksimal. Hal-hal penting tersebut adalah menentukan area yang perlu dibersihkan dan dikerjakan; menginformasikan pada bagian yang bertanggung jawab bila pembersihan diharapkan untuk segera dikerjakan; mengumpulkan dan memeriksa bahan-bahan pembersih; menyiapkan alat dan bahan pembersih sesuai dengan keadaan objek yang akan dibersihkan; melakukan pekerjaan dengan prinsip searah jarum jam atau berlawanan jarum jam jika objek pembersihan di ruangan; bekerja dengan menggunakan prinsip kesehatan dan keselamatan kerja; memasang rambu-rambu jika sedang membersihkan area umum untuk menjamin keselamatan tamu; memeriksa area yang dibersihkan apakah sudah benar-benar bersih; dan mengembalikan bahan pembersih pada ruang yang tersedia (Kumaat, 2019).

Mitra dari kegiatan ini adalah Yayasan Emmanuel. Yayasan Emmanuel yang didirikan pada Desember 2000 adalah sebuah LSM yang berkantor pusat di Sentul, Jawa Barat. Yayasan Emmanuel melalui program yang berfokus pada pendidikan memiliki siswa-siswa asuh untuk mengembangkan kapasitas dari siswa tersebut. Yayasan ini bekerja sama dengan banyak pihak salah satunya adalah hotel untuk memberikan

kesempatan lapangan pekerjaan bagi para siswa asuh. Masalah yang dihadapi oleh Yayasan Emmanuel adalah tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan di bidang perhotelan, khususnya tentang tata graha, untuk mempersiapkan para siswa asuh bekerja di industri perhotelan. Solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan adalah dengan memberikan pelatihan tentang tata graha.

METODE

Tahap awal pelaksanaan adalah persiapan. Dalam tahap persiapan, tim melakukan pertemuan dengan Yayasan Emmanuel untuk berkoordinasi dalam pelaksanaan kegiatan. Tim yang berasal dari Fakultas Pariwisata menyusun program kegiatan agar selaras dengan peta jalan PkM Fakultas Pariwisata. Berdasarkan pada peta jalan tersebut, kegiatan PkM bersama Yayasan Emmanuel termasuk dalam terapan. PkM terapan adalah penerapan keterampilan berdasarkan pengetahuan kepariwisataan kepada masyarakat. Tahap terapan dapat dilakukan berdasarkan hasil penelitian dosen sesuai bidang keilmuan yang dilakukan terhadap masyarakat.



Sumber: Fakultas Pariwisata UPH (2019)

Gambar 1. Peta Jalan PkM Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan

Tahap kedua adalah mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas peserta tentang operasional tata graha di area publik. Pelatihan dilaksanakan dengan topik terkait pengenalan departemen tata graha, pembersihan area publik, dan langkah-langkah dalam melakukan *cleaning window*. Pelatihan dilakukan dengan penyampaian materi dan praktik.

Tahap terakhir merupakan tahap evaluasi. Tahap evaluasi merupakan tahap mengevaluasi kegiatan dan hasil yang dicapai untuk pengembangan program selanjutnya. Untuk mengevaluasi kegiatan, tim menyiapkan *pre-test* dan *post-test* bagi peserta dan pada akhir kegiatan diberikan *feedback form*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Kegiatan PkM

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan operasional tata graha di area publik dibagi menjadi dua *batch*, dimana masing-masing *batch* akan mengikuti pelatihan selama dua kali. Total peserta adalah 27 siswa. *Batch* pertama mengikuti kegiatan sesi pertama pada hari Sabtu, 23 April 2022. Dalam sesi ini peserta disampaikan materi tentang *housekeeping*, area publik, dan pengenalan *sweeping* serta *dusting*.



Sumber: Dokumentasi tim (2022)

Gambar 2. *Batch* 1: Sesi Pertama Pengenalan *Dusting*

Materi tentang *housekeeping* berisi tentang fungsi tata graha dalam hotel yang tergolong sangat penting karena kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh tata graha. Pendapatan hotel yang paling besar berasal dari penyewaan kamar sehingga tata graha harus diperhatikan dengan baik agar para tamu nyaman tinggal di hotel.

Dalam pembersihan area publik dilakukan *sweeping* dan *dusting*. *Sweeping* adalah metode membersihkan debu dan sampah di lantai. Metode yang benar dalam melakukan *sweeping* adalah

membersihkan dari titik sudut terjauh dari jalur masuk menuju jalur masuk. Alat yang digunakan adalah *broom* dan *dust pan*. *Dusting* adalah proses pembersihan debu. *Dusting* merupakan metode membersihkan *furniture*, *fitting*, *fixture*, dan langit-langit dari debu dan kotoran. Metode yang benar dalam melakukan *dusting* adalah dengan membersihkan bagian teratas dari sebuah ruangan atau area. Alat yang digunakan adalah *dust cloth*, yaitu jenis lap yang cocok digunakan untuk membersihkan debu yang menempel pada *furniture* yang memiliki sifat yang bisa menarik partikel kecil debu agar tetap menempel pada kain, dan *furniture polisher*, yaitu produk yang berfungsi untuk membersihkan, mengkilap dan sekaligus merawat semua jenis barang yang terbuat dari kayu, kulit, karet, *vinyl*, dan plastik.

Sesi kedua dilaksanakan pada hari Sabtu, 14 Mei 2022. Peserta kali ini diberikan pelatihan tentang pembersihan area publik dan pengenalan tentang *mopping* serta *cleaning window*. *Mopping* adalah metode membersihkan lantai dari basah dan sisa-sisa kotoran. Sebelum *mopping* dilakukan *sweeping* terlebih dahulu. *Mopping* dilakukan dari arah depan atau ujung secara mundur. Cara untuk melakukannya, jika titik awalnya vertikal maka akhirnya juga harus vertikal, demikian jika awal horisontal, akhirnya juga harus horisontal. Alat-alat yang digunakan yaitu *mop*, *dry mop*, *bucket trolley* dan *floor sign*, serta *floor cleaner*. *Mop* merupakan kain pel basah yang digunakan untuk membersihkan debu yang terdapat dalam keramik, marmer dan kayu. *Dry mop* adalah kain pel kering yang digunakan untuk membersihkan debu yang terdapat dalam keramik, marmer dan kayu. *Double bucket trolley* adalah alat untuk menampung air yang sudah dicampur dengan bahan pembersih maupun yang belum digunakan untuk *mopping* dan juga alat untuk membawa bucket sehingga memudahkan untuk memindahkannya. *Floor sign* merupakan tanda lantai basah atau tanda lantai licin dipakai untuk memperingati orang bahwa lantai dalam keadaan basah dan mencegah dari terpeleset dan jatuh. *Floor cleaner* adalah *chemical heavy duty floor* dengan kemampuan membersihkan dan mengkilapkan segala jenis lantai seperti marmer, *vinyl*, dan lain-lain.



Sumber: Dokumentasi tim (2022)
Gambar 3. *Batch 1*: Sesi Kedua Pengenalan *Mopping*

Batch kedua mengikuti kegiatan sesi pertama pada hari Sabtu, 28 Mei 2022. Dalam sesi ini peserta disampaikan materi yang sama dengan *batch* satu yaitu tentang *housekeeping*, area publik, dan pengenalan *sweeping* serta *dusting*.



Sumber: Dokumentasi tim (2022)

Gambar 4. *Batch 2*: Sesi Kedua Pengenalan *Sweeping*

Sesi kedua untuk *batch* dua dilaksanakan pada hari Sabtu, 11 Juni 2022. Peserta *batch* dua diberikan materi yang sama dengan *batch* satu yaitu tentang pembersihan area publik dan pengenalan tentang *mopping* serta *cleaning window*.



Sumber: Dokumentasi tim (2022)

Gambar 5. *Batch 2*: Sesi Kedua Pengenalan *Cleaning Window*

Susunan acara adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Susunan Acara

Waktu	Kegiatan
08.45-09.00	Registrasi
09.00-09.05	Pembukaan oleh perwakilan dari Yayasan Emmanuel dan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan
09.05-09.15	<i>Pre-test</i>
09.15-11.45	Penyampain materi
11.45-12.00	- <i>Post-test</i> - <i>Feedback from</i>
12.00-13.00	Penutupan dan foto bersama



Sumber: Dokumentasi tim (2022)

Gambar 6. Foto Bersama

2. Hasil Kegiatan PkM

Luaran yang dihasilkan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah peningkatan pengetahuan dan kemampuan peserta tentang tata graha dan operasional tata graha di area publik. Hal ini dapat terlihat dari hasil *pre-test* dan *post-test*.

Tabel 2. Hasil *Pre-Test* dan *Post-Test*

Kegiatan	<i>Pre-test</i>	<i>Post-test</i>
<i>Batch</i> 1: Sesi 1	52,13	81,43
<i>Batch</i> 1: Sesi 2	51,67	84,17
<i>Batch</i> 2: Sesi 1	56,43	92,15
<i>Batch</i> 2: Sesi 2	48,56	87,87

Sumber: Hasil olahan (2022)

Tabel 2 menunjukkan peningkatan hasil *pre-test* dan *post-test* pada setiap *batch* di setiap sesinya. Hal ini membuktikan bahwa peserta dapat memahami materi yang disampaikan.

Hasil *feedback form* peserta juga memperlihatkan bahwa kegiatan berjalan dengan baik dan memenuhi harapan peserta.

Tabel 3. Hasil *Feedback Form*

Kegiatan	Tingkat Kepuasan (%)
<i>Batch</i> 1	86,48
<i>Batch</i> 2	81,24

Sumber: Hasil olahan (2022)

Peserta merasa sangat puas dengan kegiatan yang diadakan, *batch* satu merasa sangat puas mencapai 86,48% dan *batch* dua mencapai 81,24%.

SIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan bersama dengan Yayasan Emmanuel berjalan dengan lancar dan mendapatkan umpan balik yang positif dari para peserta yang mengikuti pelatihan ini. Peserta sangat interaktif dan dapat mengikuti pelatihan dengan baik. Pelatihan yang diberikan diharapkan mampu menjadi bekal bagi peserta yang mempunyai keinginan untuk terjun ke dunia perhotelan, khususnya di Departemen Tata Graha. Materi yang diberikan telah menjawab permasalahan mitra sehingga pada akhirnya para peserta mendapatkan pengetahuan dan keterampilan mengenai tata graha pada area publik.

Saran yang diberikan untuk keberlanjutan pengabdian kepada masyarakat yaitu (1) mengadakan pelatihan lainnya untuk meningkatkan kapasitas peserta dalam bidang perhotelan dan (2) melakukan pendampingan bagi siswa asuh dari Yayasan Emmanuel agar dapat memiliki kemampuan terkait layanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada LPPM Universitas Pelita Harapan dan Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan yang telah mendukung dalam pelaksanaan kegiatan. Terima kasih juga disampaikan kepada Yayasan Emmanuel yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan kegiatan dan siswa asuh yang berpartisipasi dalam kegiatan.

REFERENSI

- Bagyono (2018). *Manajemen Housekeeping Hotel*, cetakan ke-3. Bandung: Alfabeta.
- Budianto, C., Gumarus, J., & Kristiana, Y. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Domestik. *Jurnal Kajian Bahasa dan Pariwisata*, 1(2), 223-241.

- Juniarti, A. (2014). *Peranan Housekeeping sebagai Sarana Penunjang Sistem Operasional di Hotel Panorama Jember* (Laporan Praktik Kerja Nyata). Universitas Jember.
- Kumaat, H. M. E. (2019). *Modul Housekeeping. Prosedur Pembersihan Public Area*. Politeknik Negeri Manado.
- Mutiara, F. A. (2018). Peran Housekeeping dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel. *Jurnal Ilmiah Kepariwisata*, 1-7.
- Putri, E. D. (2015). Peranan Housekeeping dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu di The Sahid Rich Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 6(1), 46-55