



Improving housekeeping competencies at Sandat Living Guest House, Bali

Ni Luh Christine Prawitha Sari Suyasa✉, Putu Chrisma Dewi, Putu Chris Susanto, Iin Saputri Ndaparoka, Aldensia Nirati Antikanol, Kadek Ayu Intan Suwianjani
Universitas Dhyana Pura, Badung, Indonesia

✉ christine.suyasa@undhirabali.ac.id

doi: <https://doi.org/10.31603/ce.12547>

Abstract

This community partnership program aims to enhance the housekeeping skills of staff at Sandat Living Guest House in Canggu, Bali. The main challenge identified by the owner-manager was the lack of formal education and training in hospitality services, particularly housekeeping, among the staff, including the manager. To address this, the training focused on implementing Standard Operating Procedures (SOPs) for room cleaning, improving knowledge of cleaning techniques, and ensuring the proper use of equipment and chemicals for both guest rooms and public areas. The training was conducted in three sessions, an initial analysis of existing housekeeping practices, followed by a practical implementation of the new SOPs, and an evaluation. The results demonstrated a significant improvement, with post-test scores showing an average increase of over 80%. This indicates a substantial gain in the staff's knowledge and practical skills. The program not only improved the quality of hospitality services at the guest house but also made a positive contribution to local tourism by enhancing the professional competence of the hospitality staff.

Keywords: Competency; Guest house; Housekeeping; Service; SOP

Upaya peningkatan kompetensi housekeeping di Sandat Living Guest House, Bali

Abstrak

Program kemitraan masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pada bidang tata graha bagi staf di Sandat Living Guest House bertempat di Canggu, Bali. Permasalahan yang dihadapi oleh pemilik sekaligus pengelola guest house ini adalah sebagian besar stafnya termasuk pengelola sendiri tidak memiliki pendidikan dan pelatihan formal dalam bidang pelayanan perhotelan, terutama pada bidang tata graha. Pelatihan yang dilaksanakan berfokus pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk membersihkan kamar, meningkatkan pengetahuan teknik pembersihan, penggunaan peralatan dan bahan kimia yang tepat untuk pembersihan baik di kamar maupun areal publik. Pelatihan dilaksanakan dalam tiga sesi, dimulai dengan analisis praktik tata graha, diikuti dengan implementasi praktis SOP, dan diakhiri dengan evaluasi. Hasil dari pelatihan ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan yang signifikan dalam pengetahuan dan keterampilan staf dengan nilai post – test menunjukkan peningkatan rata-rata lebih dari 80%. Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan hospitalitas di guest house tetapi juga memberikan kontribusi yang positif pada ekosistem pariwisata lokal dengan meningkatkan kompetensi staf di bidang perhotelan.

Kata Kunci: Guest house; Housekeeping; Kompetensi; Pelayanan; SOP

Contributions to
SDGs

4

QUALITY
EDUCATION



8

DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH



Article History

Received: 26/10/24

Revised: 24/04/25

Accepted: 25/06/25

1. Pendahuluan

Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata internasional utama, ditunjang oleh pertumbuhan industri akomodasi yang pesat. Di samping hotel-hotel besar, akomodasi skala kecil seperti *guest house* memiliki peran penting dalam ekosistem pariwisata lokal dan mata pencaharian masyarakat. Namun, banyak pemilik *guest house* lokal dan karyawannya kekurangan pendidikan formal dan pelatihan profesional di bidang perhotelan, khususnya dalam pelayanan tata graha (*housekeeping*). Kualitas layanan tata graha yang tinggi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan tamu, menjaga standar kebersihan, dan mendukung pengembangan pariwisata berkelanjutan dengan memberdayakan pengusaha lokal (Andrade et al., 2022; Rihardi, 2021; Singh & Hassan, 2024). Di sisi lain, permintaan pariwisata memberikan peluang untuk meningkatkan pembangunan pedesaan (Chung et al., 2024).

Kesenjangan kompetensi ini menjadi tantangan signifikan. Menurut SKKNI, layanan prima tata graha mencakup persiapan dan pelaksanaan layanan (*housekeeping*). Namun, penelitian menunjukkan adanya perbedaan kebutuhan dan ekspektasi antara *homestay* pedesaan dan *guest house* di kawasan wisata, yang dipengaruhi oleh perbedaan sumber daya dan permintaan pasar (Muliawanti et al., 2023; Prastowo, 2022). Penelitian lain menekankan bahwa program pelatihan terstruktur dapat meningkatkan keterampilan teknis dan *soft skill* staf, termasuk komunikasi dan kualitas layanan, tetapi keberhasilannya sangat bergantung pada partisipasi aktif dan komitmen dari staf (Hidajat & Mansur, 2024).

Dalam konteks Bali, wisma merupakan bagian integral dari pariwisata dan mata pencaharian masyarakat, pelatihan tata graha dapat memberikan dampak yang signifikan. Bali yang merupakan daerah wisata yang memiliki pasar yang kompetitif, di mana akomodasi berbintang maupun non-bintang juga berusaha memenangkan pasar walaupun dengan segmentasi pasar yang berbeda, sehingga diperlukan staf tata graha yang terlatih dan dapat membantu memenuhi kebutuhan tamu dengan menawarkan lingkungan yang nyaman dan bersih yang memenuhi standar penyedia akomodasi dalam dunia *hospitality*. Seperti penelitian yang dilakukan di India, mengatakan bahwa selain pelatihan, agar tamu mendapatkan kepuasan selama tinggal, kualitas akomodasi juga harus ditingkatkan oleh pemilik, manajer, dan seluruh pegawai (Dash, 2022). *Guest house*, selain untuk memenuhi kebutuhan akomodasi para tamu juga secara langsung membuka lahan pekerjaan bagi masyarakat yang dapat meningkatkan sektor perekonomian melalui pariwisata (Astuti et al., 2023). Penelitian terkait peningkatan kompetensi di bidang *hospitality* di Desa Kenderan, Gianyar, mengungkapkan belum adanya pelatihan tentang detail operasional *housekeeping* secara profesional di akomodasi bertaraf internasional (Suwintari et al., 2023).

Kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh Muliawanti et al. (2023), juga menekankan pada keterbatasan pengelola *homestay* dalam keterampilan *hospitality* dan *housekeeping*, serta kurangnya kesiapan budaya dan bahasa Inggris, namun kegiatan pengabdian ini tidak menjabarkan secara spesifik tahapan pembersihan kamar dengan status kamar yang berbeda, serta kebutuhan dan tantangan antara *homestay* di desa wisata dengan *guest house* di kawasan pariwisata tentu berbeda. Sedangkan kegiatan pengabdian yang dilakukan di Warung Pantai Seseh memang memiliki tujuan untuk meningkatkan kompetensi pekerja UMKM pada bidang *hospitalitas* di Bali, namun lebih berfokus pada UMKM kuliner pinggir pantai bukan pada bagian akomodasi (Dewi et al., 2022). Lebih

lanjut, tantangan yang dihadapi oleh industri pariwisata setelah pandemi adalah kondisi untuk bangkit kembali dan bagaimana para pekerja dapat mengembangkan diri terkait kebutuhan multi keterampilan, pengembangan profesional karyawan, peningkatan rasa kebersihan, sanitasi, dan SOP sehingga setiap pekerja memiliki kesiapsiagaan terhadap krisis yang melanda (Kaushal & Srivastava, 2021). Membangun kepercayaan wisatawan terhadap karyawan membutuhkan pelatihan praktis dan kesediaan karyawan untuk melakukan pekerjaannya dengan standar maksimal (Baloch et al., 2022).

Sandat Living Guest House yang berlokasi di Gang Gurita, Jalan Pantai Berawa, Canggu dimiliki oleh Bapak I Wayan Suyadnya yang memiliki 15 kamar telah beroperasi dari tahun 2009 tanpa pengetahuan *hospitality* secara formal, pemilik selaku pengelola *guest house* mempekerjakan 5 orang karyawan yang memiliki tugas antara lain sebagai *room attendant*, *public area*, *receptionist*, *cashier*, *laundry attendant*, dan pembantu umum. Bersama dengan Suyadnya, kelima karyawan melakukan semua pekerjaan yang diperlukan di *guest house*. Suyadnya menyadari bahwa hanya 1 orang dari 5 staf tersebut yang memiliki latar belakang pendidikan pariwisata bidang perhotelan, sedangkan Suyadnya bersama 4 orang lainnya sama sekali tidak memiliki pendidikan perhotelan, sehingga pelayanan profesional yang sesuai dengan standar internasional belum dapat diimplementasikan secara maksimal. Padahal Canggu merupakan destinasi nomor satu bagi wisatawan digital nomad berdasarkan NomadList 2019 (Prabawati, 2020). Penelitian lain juga menyoroti bahwa sebagian besar pemilik *homestay* belum memiliki pemahaman tentang standar operasional dan belum tersertifikasi padahal ini merupakan hal penting untuk kredibilitas jangka panjang pada karyawan pariwisata (Amalia et al., 2025; Levyda et al., 2019). Suyadnya paham bahwa untuk memberikan pelayanan yang baik diperlukan tenaga kerja yang memiliki pengetahuan dan kompetensi pada bidang *hospitality*. Dewi et al. (2022) mengatakan bahwa *hospitalitas* dapat diartikan sebagai sikap menerima, menyambut, atau mengundang tamu dengan keramahmatan, rasa hormat, dan persahabatan.

Menanggapi kebutuhan tersebut, tim pengabdian masyarakat dari Universitas Dhyana Pura melakukan intervensi dengan menyusun dan melaksanakan pelatihan tata graha. Pelatihan ini dirancang untuk mengajarkan standar operasional prosedur (SOP) pembersihan kamar yang benar, penggunaan peralatan dan bahan kimia yang tepat sesuai fungsinya, serta praktik kebersihan yang aman dan higienis (Jayanti, 2023; Jubaedah et al., 2019; Simatupang & Mulyadi, 2022). Diharapkan, peningkatan kompetensi ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga keamanan kerja staf dan keberlanjutan bisnis. Upaya ini sejalan dengan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) Nomor 8 (Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi) melalui peningkatan keterampilan tenaga kerja lokal, serta Nomor 4 (Pendidikan Berkualitas) dengan menyediakan pelatihan praktis yang meningkatkan kompetensi individu.

2. Metode

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi staf Sandat Living Guest House dalam bidang tata graha. Sandat Living Guest House adalah usaha keluarga yang berlokasi strategis di Jalan Pantai Berawa, Canggu, Bali. Pengelola dan enam orang staf yang bertanggung jawab atas seluruh operasional *guest house*, mulai

dari layanan tamu hingga tata graha, menjadi sasaran kegiatan ini. Kegiatan dilaksanakan dari bulan September hingga November 2024 melalui tiga tahapan sistematis, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi.

2.1. Tahap persiapan

Pada tanggal 6 September 2024, tim pengabdian dari Universitas Dhyana Pura melakukan survei awal dengan pemilik Sandat Living Guest House. Hasil analisis menunjukkan adanya kebutuhan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan staf dalam layanan tata graha. Berdasarkan kebutuhan tersebut, tim menyusun konsep pelatihan yang disesuaikan dengan tingkat hunian kamar yang rendah agar staf dapat berpartisipasi secara maksimal. Tahap ini selaras dengan model penilaian kinerja berbasis kompetensi yang mencakup persiapan, proses, dan hasil praktik (Jubaedah et al., 2019).

2.2. Tahap pelaksanaan

Pelaksanaan pelatihan dilakukan pada tanggal 21 September 2024. Kegiatan dibuka oleh Ketua tim pengabdian dari program studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Dhyana Pura, dengan dukungan anggota tim dari program studi Sastra Inggris dan Manajemen, serta mahasiswa D4 Manajemen Perhotelan. Pemilik *guest house*, Bapak Suyadnya, menyambut tim dan menyampaikan harapannya untuk peningkatan kualitas layanan.

Sesi dimulai dengan *pre-test* untuk mengukur pemahaman awal peserta tentang prosedur pembersihan kamar, terminologi tata graha, serta penggunaan peralatan dan bahan kimia. Setelah itu, peserta diminta untuk mempraktikkan cara memasuki kamar dan tahapan pembersihan. Tim pengabdian kemudian memaparkan materi yang mencakup poin-poin *pre-test* dan hasil observasi praktik peserta. Tim memberikan demonstrasi teknik pembersihan yang benar, penggunaan peralatan dan bahan kimia yang tepat, sesuai dengan permukaan yang dibersihkan. Peserta lalu diminta untuk membersihkan kamar sesuai dengan standar dan tahapan yang telah diajarkan.

2.3. Tahap evaluasi

Pada akhir pelatihan, *post-test* dilaksanakan untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta. Evaluasi dilakukan melalui observasi dan tanya jawab mengenai SOP pembersihan kamar, terminologi tata graha, praktik pembersihan, dan penggunaan alat serta bahan pembersih.

3. Hasil dan Pembahasan

Pelatihan peningkatan kompetensi *housekeeping* di Sandat Living Guest House mengacu pada SKKNI no. 125 Tahun 2024 dan didukung dengan panduan CHSE (*cleanliness, health, safety, dan environmental sustainability*) (Kemenparekraf, 2021).

3.1. Analisis kebutuhan

Tim pengabdian melakukan survei awal ke Sandat Living Guest House untuk menganalisis kebutuhan pelatihan bagi staf. Analisis ini dilakukan melalui diskusi dengan pemilik *guest house* dan observasi terhadap kompetensi staf (Gambar 1).

Observasi awal menunjukkan bahwa dari enam peserta pelatihan, hanya satu orang yang memiliki latar belakang pendidikan SMK di bidang akomodasi perhotelan, sementara lima lainnya tidak memiliki kompetensi formal di bidang tersebut. Tim

melakukan *pre-test* melalui sesi tanya jawab dan observasi untuk menilai pengetahuan staf mengenai prosedur standar operasional (SOP) pembersihan kamar, teknik pembersihan, penggunaan peralatan, dan bahan kimia.



Gambar 1. Proses analisis kebutuhan layanan di Sandat Living

Tabel 1 menyajikan hasil pra-tes yang menunjukkan nilai kompetensi staf yang masih rendah, dengan rata-rata total skor 53,46. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka di bidang tata graha. Selain itu, beberapa permasalahan dalam pengembangan *skill* dan pengetahuan dalam bidang tata graha sebagai berikut:

- a. Tidak ada SOP untuk diikuti oleh semua pekerja dalam hal pembersihan kamar. Tata cara memasuki kamar sering diabaikan dan urutan pengerjaan pembersihan kamar belum sesuai dengan aturan pembersihan dan belum mengacu pada SKKNI menyiapkan dan membersihkan kamar untuk tamu.
- b. Kurangnya pemahaman akan teknik pembersihan yang mencakup penggunaan alat pembersih dan bahan kimia pembersih sesuai dengan permukaan yang akan dibersihkan.

Tabel 1. Hasil *pre-test*

Peserta Pelatihan	SOP Pembersihan kamar dan areal publik	<i>Cleaning Technique</i>	<i>Cleaning Equipment</i>	<i>Cleaning Supplies</i>	Total	Rata-rata
1	30	45	50	50	175	43,75
2	60	45	50	45	200	50
3	60	60	50	50	220	55
4	65	50	50	30	195	48,75
5	65	50	50	40	205	51,25
6	75	70	70	65	280	70

3.2. Pelatihan dan pendampingan *housekeeping*

Kualitas produk dan pelayanan dalam dunia perhotelan memiliki peranan penting. Memberikan kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan bagi tamu yang menginap. Oleh karena itu, standar operasional prosedur (SOP) penanganan kelengkapan perlengkapan tamu selama menginap di suatu akomodasi harus diperhatikan dalam mempersiapkannya. Secara umum, SOP adalah pedoman yang mencakup prosedur operasi standar yang ada di suatu organisasi. Kebijakan ini memastikan bahwa semua langkah atau tahapan pembersihan dapat dilakukan secara efisien, konsisten, sistematis, dan sesuai dengan standar produk dan layanan di

departemen *housekeeping* (Sharma & Kaushik, 2021). SOP juga digunakan sebagai sistem aturan kerja yang mengatur kegiatan operasional organisasi secara rinci (Putra & Juniarta, 2024; Wondirad et al., 2023).

Pada tahap pelaksanaan, Suyadnya mengungkapkan bahwa Sandat Living tidak memiliki SOP, sehingga pembersihan dilakukan sesuai dengan pembersihan pada umumnya. Sehingga pembuatan SOP ini juga diharapkan dapat menjadi pedoman untuk staf yang direkrut oleh pengelola *guest house* dan dapat diterapkan secara konsisten. Sandat Living tidak menggunakan *trolley*, sehingga staf tidak menata perlengkapan kamar di *trolley*. Hal ini dilakukan secara manual seperti membawa linen ke kamar masing-masing, alat-alat kebersihan dan bahan kimia pembersih dimasukkan ke dalam *bucket*. Sesuai dengan penyampaian salah satu staf “susah bekerja kalau menggunakan *trolley*, apalagi *guest house* ada tiga lantai, sehingga lebih cepat hanya menggunakan *bucket* saja.”

Berdasarkan kondisi yang ada, tim mengembangkan SOP yang menyangkut layanan pembersihan kamar. Selanjutnya, SOP tersebut disimulasikan dengan detail sebagai berikut.

a. Pembersihan kamar dengan status *check-out*

- 1) Mengetok pintu maksimal 3 kali, kemudian masuk perlahan;
- 2) Menyalakan semua lampu dan membuka pintu kamar dengan lebar sehingga memudahkan adanya sirkulasi udara, sambil membawa *carry caddy* yang berisi alat pembersih dan bahan pembersih;
- 3) Mengeluarkan semua sampah yang ada di dalam kamar maupun di toilet;
- 4) *Stripping* semua linen dan *towel* dengan cara mengibaskan linen dan *towel* untuk memastikan tidak ada barang yang tersangkut pada linen dan *towel* (Catatan : penggantian linen dilakukan tiga hari sekali (untuk tamu yang tinggal lebih dari 3 hari));
- 5) Semprotkan bahan pembersih di toilet *basin*, dan tutup toilet lid, sambil keluar kamar membawa linen kotor;
- 6) *Making bed* dan pastikan bahwa linen bersih, tanpa *spotting*. Apabila ada *spotting*, maka harus mengambil linen lainnya yang masih bersih;
- 7) Membersihkan *shower* dan toilet area yang meliputi *shower head*, *shower tap*, *toilet basin*, *jet shower*, *scrubbing* untuk lantai *shower area*, dan membersihkan pembuangan air/drainase di kamar mandi, membersihkan toilet *paper holder*, *wash basin*, *mirror*, dan *towel rack*;
- 8) Melakukan pembersihan dengan teknik *glass cleaning* untuk semua permukaan kaca, *dusting* untuk semua permukaan/*counter*, *polishing* sesuai dengan permukaan yang dibersihkan (kayu/*furniture* dengan *wood polish*, besi/*stainless* dengan *metal polish*), termasuk juga membersihkan kulkas dan pintu kulkas dengan *anti bacterial*;
- 9) Melengkapi semua perlengkapan di toilet dan kamar sesuai standar Sandat Living, mengisi *soap* dan *shampoo*, meletakkan *towel* di *towel rack*, dan meletakkan 2 *toilet paper* (1 di toilet *paper holder* dan 1 lagi di atas toilet *paper holder*);
- 10) *Sweeping* kamar sambil memastikan tidak ada alat pembersih atau bahan pembersih dan sampah yang tertinggal;
- 11) *Mopping area* toilet yang dilanjutkan dengan kamar serta melakukan pengecekan terakhir; dan

- 12) Tutup kembali pintu dengan rapat dan menguncinya.
- b. Pembersihan kamar dengan status *occupied* (tamu sedang berada di kamar)
- 1) Mengetok pintu maksimal 3 kali, kemudian masuk perlahan, dengan mengucapkan: 1) salam; 2) menanyakan apakah kamar boleh dibersihkan?; 3) apabila jawaban tamu mengatakan “boleh” maka pembersihan kamar dilanjutkan dengan semaksimal mungkin tidak mengganggu aktivitas tamu; 4) apabila tamu mengatakan “tidak” maka *housekeeping* menanyakan jam berapa kamar boleh dibersihkan, untuk selanjutnya *housekeeping* kembali membersihkan sesuai dengan waktu yang disampaikan;
 - 2) Mengeluarkan semua sampah yang ada di dalam kamar maupun di toilet;
 - 3) *Making bed* dengan mengganti linen. Linen diganti setiap 3 hari sekali, kecuali tamu *check-out*.
 - 4) Apabila tamu menginap lebih dari 3 hari maka dilakukan *stripping* semua linen dan *towel* dengan cara mengibaskan linen dan *towel* untuk memastikan tidak ada barang yang tersangkut pada linen dan *towel*; Apabila tamu menginap kurang dari 3 hari, maka *housekeeping* harus membersihkan linen, mengencangkan linen, dan menata barang-barang tamu dengan rapi tanpa memindahkan atau merubah urutan tumpukan barang;
 - 5) Semprotkan bahan pembersih di toilet *bowel*, dan tutup toilet lid, sambil keluar kamar membawa linen kotor;
 - 6) *Making bed* dan pastikan bahwa linen bersih, tanpa *spotting*. Apabila ada *spotting*, maka harus mengambil linen lainnya yang masih bersih;
 - 7) Membersihkan *shower room* dan toilet area yang meliputi *shower head*, *shower tap*, *toilet bowl*, *jet shower*, *scrubbing* untuk lantai *shower area*, dan membersihkan pembuangan air/drainase di kamar mandi, membersihkan toilet *paper holder*, *wash basin*, *mirror*, dan *towel rack*;
 - 8) Melakukan pembersihan dengan teknik *glass cleaning* untuk semua permukaan kaca, *dusting* untuk semua permukaan/*counter*, *polishing* sesuai dengan permukaan yang dibersihkan (kayu/*furniture* dengan *wood polish*, besi/*stainless* dengan *metal polish*) termasuk juga membersihkan kulkas dan pintu kulkas dengan *anti bacterial*;
 - 9) Melengkapi perlengkapan di toilet yang habis sesuai standar Sandat Living, mengisi tambahan *soap* dan *shampoo*, mengisi 1 *toilet paper* di atas *toilet paper holder*. Menata gantungan *towel* di *towel rack*;
 - 10) *Sweeping* kamar sambil memastikan tidak ada alat pembersih atau bahan pembersih dan sampah yang tertinggal;
 - 11) *Mopping* area toilet yang dilanjutkan dengan kamar serta melakukan pengecekan terakhir; dan
 - 12) Tutup kembali pintu dengan rapat dan mengucapkan terima kasih apabila tamu sedang berada di dalam kamar juga mengucapkan selamat menikmati hari ini.

Setelah dilakukan pelatihan mengenai SOP, terdapat perubahan yang signifikan dari peserta. Secara detail dapat dilihat pada [Tabel 2](#). Selain implementasi SOP, tim pengabdian melakukan observasi bahwa teknik pembersihan tidak semuanya dilakukan sesuai dengan standar pembersihan *hospitality*. Selain itu, alat-alat kebersihan penggunaannya tidak sesuai dengan fungsinya dan tidak ergonomis. Selama pengamatan, ada beberapa hal-hal teknis kerja yang belum tepat dilakukan oleh staf, seperti *glass cleaning* dan penggunaan *squizer*.

Tabel 2. Perubahan kompetensi staf Sandat Living Guest House

No	Tahapan/Langkah Pembersihan	Sebelum	Sesudah
1.	Menata <i>Trolley</i>	▪ Tidak menggunakan <i>Trolley</i> , hanya menggunakan <i>bucket</i>	▪ Tidak menggunakan <i>Trolley</i> , namun sudah menggunakan <i>carry caddy</i>
2.	Memasuki kamar	▪ Tidak mengetok pintu maksimal 3 kali	▪ Mengetok Pintu maksimal 3 kali dengan mengucapkan " <i>good morning, excuse me</i> "
3.	<i>Stripping bed</i>	▪ <i>Stripping bed</i> tanpa mengibaskan linen terlebih dahulu	▪ <i>Stripping</i> dengan mengibaskan terlebih dahulu dan mengecek apakah ada barang yang tersangkut pada linen
4.	Pembersihan <i>toilet</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menggunakan 1 <i>clothe</i> untuk berbagai teknik ▪ <i>Toilet cleaner</i> disemprotkan dan langsung dilakukan pembersihan ▪ Menggunakan <i>glass wipper</i> untuk menyeka air 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menggunakan 1 <i>clothe</i> untuk masing- masing teknik pembersihan ▪ <i>Toilet cleaner</i> disemprotkan terlebih dahulu dan didiamkan sambil melakukan pekerjaan yang lain ▪ Menggunakan <i>floor squeezer</i> untuk menyeka air di lantai
5.	Penggunaan <i>safety</i>	▪ Tidak menggunakan <i>hand gloves</i> saat membersihkan <i>toilet</i>	▪ Menggunakan <i>hand gloves</i> saat membersihkan <i>toilet</i>

Pertama, *glass cleaning* atau membersihkan kaca dengan *clothe* yang seharusnya menggunakan *glass wipper/ squeezer*. Alasan staf menggunakan *clothe* agar pekerjaan cepat selesai, dan staf tidak tahu bahwa *glass wipper/squeezer* berfungsi sebagai alat pembersih kaca. Selama ini *glass wipper* digunakan untuk menarik air di lantai. Sehingga ketika menggunakan *clothe*, residu kotoran ataupun linen menempel pada permukaan kaca yang tidak memperlihatkan bahwa kaca tersebut sudah dibersihkan.. Selanjutnya dilakukan pelatihan teknik pembersihan yang benar sesuai dengan teknik pembersihan dan penggunaan *cleaning equipment*. Teknik pembersihan yang benar dapat dilihat pada Gambar 2.

Kedua, staf menyeka air yang ada di toilet menggunakan *squizer* yang terdapat pada *window squizer*, sehingga secara ergonomis, tidak sesuai. Alasan staf menggunakan *window squeezer* untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan. Merujuk pada Ismail (2021), bahwa potensi bahaya dan risiko menyebabkan nyeri punggung bawah saat membersihkan kamar dan area publik hotel diakibatkan dari postur tubuh saat bekerja. Apalagi Jensen et al. (2022) mengatakan bahwa pekerja pada departemen *housekeeping* sering melaporkan rasa sakit terkait pekerjaan, dengan tingkat cedera/gangguan muskuloskeletal, sehingga alat-alat kebersihan yang memiliki pegangan yang dapat diperpanjang dapat mengurangi risiko cedera punggung bawah.

Di akhir pelatihan, pengelola dan staf juga diajak untuk membuat animasi *towel* sebagai salah satu cara mengembangkan kreativitas *housekeeping* dalam memberikan pelayanan kamar kepada tamu yang menginap (Gambar 3). *Towel* animasi dapat disesuaikan dengan kebutuhan tamu. Misalnya, tamu berpasangan, *towel* dapat dibuat menyerupai

angsa, sedangkan tamu yang menginap sendiri dapat dibuatkan *towel* animasi seperti gajah, monyet, ataupun bentuk *towel art* yang lain.



Gambar 2. Pelatihan melakukan pembersihan kaca sesuai dengan teknik pembersihan



Gambar 3. Pelatihan pembuatan animasi *towel*

3.3. Evaluasi kegiatan

Pada akhir dari pelatihan, staf diajak diskusi mengenai SOP dan teknik pembersihan dengan menggunakan alat pembersih dan bahan kimia pembersih. Selanjutnya, pengelola dan staf diberikan *post-test* untuk melihat peningkatan pengetahuan setelah pelatihan. Hasilnya, semua staf dapat menjawab pertanyaan dengan baik dan mendapatkan skor di atas 80, dimana staf yang memiliki latar belakang pendidikan perhotelan mendapatkan skor tertinggi dengan 90 (Tabel 3).

Lebih detail, peningkatan pengetahuan terlihat pada aspek SOP pembersihan kamar dan areal publik, terutama pada pembersihan kamar dengan status kamar *checked-out* ataupun *occupied*. Pengelola dan staf dapat mengidentifikasi teknik *cleaning* dengan penggunaan alat serta bahan kimia yang tepat serta menjelaskan fungsinya masing-masing. Hal ini mendukung penelitian [Hidajat & Mansur \(2024\)](#) bahwa peningkatan kemampuan teknis serta perbaikan standar kebersihan di Sandat Living Guest House, pelatihan berbasis simulasi, ditemukan sangat berhasil dalam melibatkan pekerja dan meningkatkan perolehan keterampilan. Selain itu, staf memiliki pengetahuan tambahan akan dekorasi kamar dengan menggunakan *towel* sebagai animasi *towel*. Dari pelatihan tersebut diharapkan pengelola dan staf dapat melaksanakan tugasnya sesuai kompetensi yang telah ditetapkan oleh pemerintah serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan standar hospitalitas.

Tabel 3. Hasil *post-test*

Peserta Pelatihan	SOP Pembersihan kamar dan areal publik	Cleaning Technique	Cleaning Equipment	Cleaning Supplies	Total	Rata-rata
1	75	80	85	85	325	81,25
2	80	85	80	90	335	83,75
3	80	80	80	85	325	81,25
4	85	85	80	85	335	83,75
5	75	85	85	85	330	82,5
6	90	90	90	90	360	90

4. Kesimpulan

Kegiatan peningkatan kompetensi *housekeeping* di Sandat Living Guest House, Cangu, Bali, menunjukkan bahwa pengetahuan dan keterampilan staf dalam bidang tata graha berhasil ditingkatkan melalui pelatihan. Fokus pelatihan ini adalah SOP yang tepat untuk membersihkan kamar tamu dengan status kamar *checked-out* dan *occupied*, menggunakan peralatan dan bahan kimia yang tepat dalam pembersihan serta memberikan layanan yang berkualitas kepada tamu. Hasil evaluasi menyimpulkan adanya peningkatan pengetahuan staf, terutama dalam metode pembersihan yang tepat dengan menggunakan alat dan bahan yang tepat. Tambahan pengetahuan melalui aplikasi *towel* animasi juga diharapkan dapat meningkatkan keterampilan di industri perhotelan yang dapat membantu sektor pariwisata secara keseluruhan.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kepada pemilik dan staf Sandat Living Guest House di tengah kesibukan pelayanan, tim diberikan waktu untuk berbagi pengetahuan melalui proses pelatihan peningkatan kompetensi pada bidang tata graha.

Kontribusi Penulis

Pelaksana kegiatan: NLC PSS, PCD, PCS, ISN, ANA, KAIS; Penyiapan artikel: NLC PSS, PCD; Analisa dampak pengabdian: NLC PSS, PCD, PCS; Penyajian hasil pengabdian: NLC PSS; Revisi artikel: NLC PSS.

Konflik Kepentingan

Seluruh penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan finansial atau non-finansial yang terkait dengan artikel ini.

Pendanaan

Kegiatan dan publikasi artikel dibiayai oleh LPPM Universitas Dhyana Pura melalui Program Kemitraan Masyarakat pendanaan Tahun 2024/2025.

Daftar Pustaka

- Amalia, F. R., Handoko, R. T., Nurhalimah, Zazilah, A. N., & Nurjanah, R. (2025). Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi SDM Pengelola Homestay di Desa Tambong. *Journal of Community Development*, 5(3), 697–702. <https://doi.org/10.47134/comdev.v5i3.1448>
- Andrade, M. S., Miller, D., & Westover, J. H. (2022). Job Satisfaction and Gender: A Global Comparison of Job Satisfaction in the Hospitality Industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 23(3), 669–691. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2021.1911728>
- Astuti, N. M. E. O., Sentosa, I. P. P., & Suyasa, N. L. C. P. S. (2023). Pelatihan dan Pendampingan Bidang Tata Boga dan Penataan Kamar/ House Keeping Pada Pengelola Homestay bagi PWDK GKPB Pniel Desa Wisata Blimbingsari. *Paradharma (Jurnal Aplikasi IPTEK)*, 6(2). <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.23582.41282>
- Baloch, Q. B., Maher, S., Shah, S. N., Sheeraz, M., Iqbal, N., & Raza, H. (2022). Revitalization of tourism and hospitality sector: preempting pandemics through lessons learned. *Environmental Science and Pollution Research*, 29(55), 83099–83111. <https://doi.org/10.1007/s11356-022-21392-7>
- Chung, Y. C. Y., Kusadokoro, M., Chang, H., & Kitamura, Y. (2024). Rural tourism promotion policy and rural hospitality enterprises performance: Empirical evidence from Japan. *Agribusiness*, 1–8. <https://doi.org/10.1002/agr.21927>
- Dash, S. P. (2022). Exploring the prospects of Homestays in Indian Tourism and Hospitality Industry as an Alternate Preference for Stay. *International Journal of Built Environment and Sustainability*, 9(3), 1–10. <https://doi.org/10.11113/IJBES.V9.N3.935>
- Dewi, P. C., Susanto, P. C., & Suyasa, N. L. C. P. S. (2022). English for hospitality training at Warung Pantai Seseh. *Community Empowerment*, 7(12), 2073–2080. <https://doi.org/10.31603/ce.7931>
- Hidajat, B. W., & Mansur, A. (2024). Enhancing Housekeeping Workforce Competency in the Hospitality Industry: A Comprehensive Training Approach. *International Journal of Integrative Sciences*, 3(8), 859–870. <https://doi.org/10.55927/IJIS.V3I8.10595>
- Ismail, S. H. (2021). Work-Related Low Back Pain Among Hotel Housekeeping Workers At Kuala Lumpur. *Journal of Advanced Research in Applied Sciences and Engineering Technology*, 25(1), 80–93. <https://doi.org/10.37934/araset.25.1.8093>
- Jayanti, J. (2023). Housekeeping Equipment and Supplies. In *Hotel Housekeeping Management*. Goodfellow Publishers.
- Jensen, R., Gilkey, D. P., Allread, W. G., & Vossen, P. (2022). Comparisons of Trunk Motions and Low Back Injury Risk between Alternative Hotel Room Cleaning Methods. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(22), 14907. <https://doi.org/10.3390/IJERPH192214907>
- Jubaedah, Y., Rinekasari, N. R., & Rohaeni, N. (2019). Job Performance Apprenticeship in Housekeeping Department: An Implementation of Competency-Based Assessment Model. *Proceedings of the 1st Vocational Education International Conference (VEIC 2019)*. <https://doi.org/10.2991/ictvet-18.2019.63>

- Kaushal, V., & Srivastava, S. (2021). Hospitality and tourism industry amid COVID-19 pandemic: Perspectives on challenges and learnings from India. *International Journal of Hospitality Management*, 92.
- Kemendparekraf. (2021). *Panduan Potensi Pembangunan Sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*.
- Levyda, L., Giyatmi, G., & Paranita, E. S. (2019). *Homestay Business Standards Training for Homestay Owner on Harapan Island*.
- Muliawanti, L., Sandy, F., & Zahra, A. A. (2023). Empowerment and human resource capacity building in Homestay Village Borobudur, Magelang. *Community Empowerment*, 8(10), 1506–1511. <https://doi.org/10.31603/ce.10195>
- Prabawati, N. P. D. (2020). Desa Canggung, Bali Sebuah Basecamp Bagi Digital Nomad? Identifikasi Produk Wisata Berdasarkan 4 A (Attraction, Amenity, Accessibility, Ancilliary). *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 14(2). <https://doi.org/10.47608/jki.v14i22020.91-108>
- Prastowo, I. (2022). Housekeeping Development for Homestay Managers in Kampung Purba Tourism Village, Dayu, Gondangrejo Karanganyar. *Jurnal Pengabdian Teknologi Tepat Guna*, 3(2).
- Putra, I. P. W. S., & Juniarta, P. P. (2024). Implementasi Standar Operasional Prosedur SOP Housekeeping. *PARIS (Jurnal Pariwisata Dan Bisnis)*, 3(3), 458–463. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i3.743>
- Rihardi, E. L. (2021). Pengembangan manajemen sumber daya manusia sebagai sebuah keunggulan kompetitif pada industri pariwisata dan perhotelan. *KOMITMEN : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 10–20.
- Sharma, S., & Kaushik, T. (2021). Aesthetically clean to clinically clean - A study on new housekeeping practices in Delhi hotels beyond COVID-19 pandemic. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 13(5), 646–659. <https://doi.org/10.1108/WHATT-05-2021-0069>
- Simatupang, D., & Mulyadi. (2022). Pelaksanaan Pembersihan Kamar Tamu oleh Pramugraha di Hotel Naripan Bandung. *JURNAL MEKAR*, 1(1), 21–27. <https://doi.org/10.59193/JMR.V1I1.21>
- Singh, A., & Hassan, S. C. (2024). Identifying the Skill Gap in the Workplace and Their Challenges in Hospitality and Tourism Organisations. In *Contemporary Studies in Economic and Financial Analysis* (Vol. 112B, pp. 101–114). <https://doi.org/10.1108/S1569-37592024000112B006/FULL/XML>
- Suwintari, I. G. A. E., Wirawan, P. E., Muliadisa, I. K., Ekasani, K. A., & Prastio, T. (2023). Increasing the capacity of community resources through hospitality training. *Community Empowerment*, 8(3), 341–350. <https://doi.org/10.31603/ce.8285>
- Wondirad, A., Pratt, S., Schroeder, L., & Singh, G. (2023). Exploratory insights into service quality and tourist perceptions in Fiji's tourism sector. *Journal of Qualitative Research in Tourism*, 4(2), 147–166. <https://doi.org/10.4337/jqrt.2023.02.03>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution Non-Commercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)