



Pelatihan *Room Cleaning* dan *Receptionist* Mahasiswa Pengelolaan Perhotelan di Hotel Swarna Dwipa Palembang

Margriet Puspa Dewi

Universitas Bina Darma, Palembang, Email: margriet.puspa.dewi@binadarma.ac.id

Abstrak

Tata Graha merupakan bagian terpenting dalam manajemen perhotelan, yang bertugas menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan serta memberi kenyamanan kepada tamu. *Room cleaning* dan *receptionist* merupakan bagian dari divisi tata graha di hotel. *Room cleaning* bertugas untuk membersihkan dan merapikan kamar tamu serta melengkapi seluruh fasilitas tamu yang ada di kamar dan kamar mandi. Sementara *receptionist* merupakan bagian penerima tamu yang mencatat kedatangan tamu dan mengatur penempatan kamar untuk tamu sesuai dengan tipe kamar yang dipesan oleh tamu. Dua seksi ini merupakan seksi yang tidak dapat dipisahkan sebab saling ketergantungan. Sebagai mahasiswa pengelolaan perhotelan harus mampu mengimplementasikan kerjasama ini, selain melatih kemampuan dalam praktek membersihkan kamar dan praktek penerimaan tamu. Pelatihan ini menggunakan metode praktek langsung di hotel Swarna Dwipa. Diharapkan pelatihan ini menambah ketrampilan mahasiswa dalam praktek membersihkan kamar dan penerimaan tamu.

Kata Kunci: tata graha, room cleaning, resepsionis

Abstract

Housekeeping is the most important part of hotel management, which is in charge of maintaining cleanliness, neatness, beauty and providing comfort to guests. Room cleaning and receptionist are part of the housekeeping division in the hotel. Room cleaning is in charge of cleaning and tidying up the guest room and completing all guest facilities in the room and bathroom. Meanwhile, the receptionist is the reception part who records the arrival of guests and arranges room placement for guests according to the type of room booked by the guest. These two sections are sections that cannot be separated because they are interdependent. As a hospitality management student, you must be able to implement this collaboration, in addition to practicing room cleaning and reception practices. This training uses a hands-on practice method at the Swarna Dwipa hotel. It is hoped that this training will increase students' insight in the practice of room cleaning and receptionist.

Keywords: housekeeping, room cleaning, receptionist

Article Info

Received date: 9th November 2024

Revised date: 10th December 2024

Published date: 15th December 2024

A. PENDAHULUAN

Menurut Darsono (1995) tata graha merupakan bagian dari hotel yang memiliki tanggungjawab pelayanan dalam menjaga kebersihan, kerapihan serta kenyamanan

ruangan umum, kamar tamu, restoran, dan seluruh ruangan yang ada di hotel. Tata graha atau disebut juga dengan *housekeeping* adalah bagian yang memiliki peran dan fungsi penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Kebersihan dan kerapian bukan hanya merupakan aspek fisik, tetapi juga merupakan perwujudan dari citra hotel dimata pengunjung hotel.

Resepsionis merupakan salah satu seksi di departemen tata graha, yang memiliki tugas dan tanggungjawab dalam penerimaan tamu, penanganan reservasi kamar, layanan pelanggan atau tamu serta sebagai pusat komunikasi antara tamu dan hotel. Merupakan pelayanan pertama yang diterima oleh tamu yang datang. Maka seorang reseptionis harus memiliki sikap yang ramah, penuh senyum dan selalu siap membantu.

Untuk menjaga kerapian, kebersihan, dan kenyamanan kamar tamu, merupakan tugas dan tanggungjawab dari petugas pembersihan kamar atau disebut dengan *room attendant* atau petugas pembersihan kamar. Mulai dari membersihkan kamar mandi, merapikan tempat tidur dan melengkapi perlengkapan mandi seperti handuk mandi dan handuk muka, peralatan mandi dan basin cuci muka, perlengkapan kopi dan teh beserta cangkirnya, serta perlengkapan kamar tamu lainnya.

Runutan pekerjaan *room attendant* dan reseptionis tertuang dalam standar prosedur operasional (SOP) dan digunakan sebagai acuan pekerjaan. Dalam bukunya, Laksmi mengatakan bahwa standar operasional prosedur (SOP) merupakan dokumen yang berhubungan dengan prosedur yang dikerjakan secara kronologis agar dapat menuntaskan pekerjaan dengan baik dan mendapatkan hasil kerja yang efektif dan efisien.

Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para mahasiswa pengelolaan perhotelan serta memperkenalkan lingkungan pekerjaan perhotelan di industri nyata. Sehingga mahasiswa memiliki kepercayaan diri dalam melakukan pekerjaannya setelah lulus nanti. Selain itu pada kesempatan ini mahasiswa dapat menyesuaikan serta mengimplementasikan ilmu yang telah

dipelajari di kampus dengan keadaan nyata di industri, bersama dengan dosen pengampu mata kuliah terkait.

Pelaksanaan pelatihan resepsionis dan penataan kamar bagi mahasiswa pengelolaan perhotelan ini dilaksanakan di Hotel Swarna Dwipa Palembang selama 1 hari penuh. Pendampingan mahasiswa dilakukan oleh dosen pengampu mata kuliah terkait bersama dengan salah satu staff hotel di divisi kamar dan kantor depan. Kegiatan pelatihan ini diharapkan mampu memenuhi capaian pembelajaran mata kuliah tata graha serta kantor depan. Dan sebagai pemenuhan kewajiban Tri Darma Perguruan Tinggi bagi dosen.

B. METODE

Pelaksanaan kegiatan ini menggunakan metode praktek secara langsung sesuai dengan SOP yang berlaku di hotel tersebut. Menggunakan fasilitas kamar dengan jenis kamar *junior suite room* dan *deluxe twin room* sebagai tempat pelatihan *clean room*. Untuk pelatihan resepsionis mahasiswa melayani tamu yang datang secara langsung di meja resepsionis. Pelatihan membersihkan kamar dan resepsionis ini dilaksanakan di hotel Swarna Dwipa Palembang. Hotel Swarna Dwipa merupakan hotel bersejarah di kota Palembang yang berdiri sebelum tahun 1960. Termasuk dalam hotel bintang tiga dengan fasilitas lengkap. Peserta pelatihan kali ini melibatkan mahasiswa semester 3 (tiga) dan semester 5 (lima). Dimana semester 3(tiga) mengampu mata kuliah praktikum tata graha dan praktikum kantor depan, sedangkan mahasiswa semester 5 (lima) mengampu mata kuliah supervisi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan ini dilaksanakan dengan rangkaian pertama adalah memperkenalkan hotel Swarna Dwipa sebagai salah satu hotel bersejarah di kota Palembang yang di jelaskan oleh asisten divisi SDM, hotel Swarna Dwipa. Selanjutnya membagi mahasiswa menjadi 2 (dua) kelompok. Kelompok resepsionis dan kelompok

housekeeping yang kemudian dilanjutkan dengan menuju ke tempat praktik masing-masing. Pelatihan dilaksanakan di seksi masing-masing secara bergantian untuk setiap mahasiswa. Untuk kelompok *housekeeping*, Pelatih memberikan contoh bagaimana cara merapikan tempat tidur dan memasang *bed Sheet* dan *duvet*. Selanjutnya memberikan pengetahuan cara membersihkan kamar setelah tamu *check out* sesuai dengan SOP. Sementara untuk kelompok resepsionis, mahasiswa di beri pengetahuan mengenai cara menerima tamu dan prosedur apa yang harus dilaksanakan oleh resepsionis. Setelah itu setiap mahasiswa diberi kesempatan untuk berlatih secara mandiri di kedua seksi.

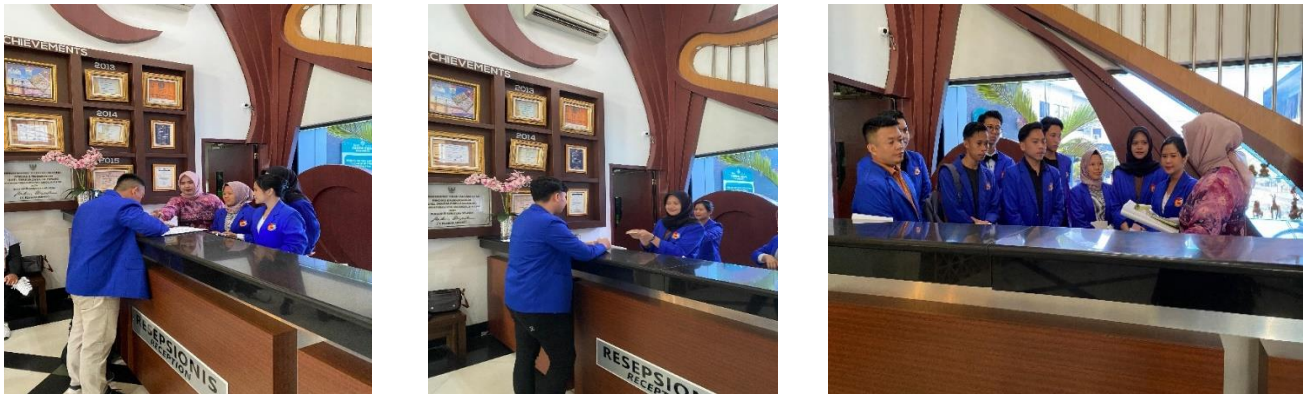
Gambar 1.
Pengarahan dan penerimaan dari hotel Swarna Dwipa Palembang



Gambar 2.
Pelatihan make up room



Gambar 3.
Pelatihan resepsionis



D. PENUTUP

Pelaksanaan pelatihan ini sangat berguna bagi mahasiswa pengelolaan perhotelan. Dengan melakukan pelatihan di hotel, mahasiswa mampu memahami pekerjaan yang nyata di industri. Tidak hanya keterampilan yang didapatkan, tetapi juga bagaimana cara menghadapi tamu dengan berbagai karakter. Mahasiswa mampu memahami pentingnya bekerja berdasarkan pada sop yang berlaku. Membangun sebuah tim dalam pekerjaan, bersikap ramah dan sopan, serta pentingnya mengatur waktu dalam bekerja, juga menjadi hal penting yang harus diketahui oleh mahasiswa. Dengan adanya pelatihan ini diharapkan mahasiswa lebih siap dalam bekerja di industri setelah menyelesaikan masa studinya.

E. REFERENSI

- Firmansyah, M., & Setiyawati, H. (2021). "Peran Front Office dalam Meningkatkan Kesan Pertama Tamu Hotel." *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 10(2), 89-96.
- Sari, R., & Putra, A. (2020). "Kualitas Layanan Front Office dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Berbintang." *Jurnal Manajemen Pelayanan*.
- Sutrisno, H., & Anggraeni, R. (2020). "Pengaruh Kebersihan dan Pelayanan Housekeeping terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Berbintang." *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(3), 102-110.

- Lestari, A., & Wibowo, T. (2019). "*Evaluasi Layanan Housekeeping dalam Menunjang Standar Kebersihan Hotel.*" *Jurnal Pariwisata dan Hospitality*, 6(2), 88-95.
- Kurniawati, D. & Putri, MD (2019). *Pengaruh Kerjasama Antar Departemen Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel XYZ.* *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 5(2), 123-134.
- Setiawan, R. & Hidayati, S. (2022). *Peran Komunikasi Antar Departemen dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Hotel.* *Jurnal Ilmu Pariwisata*, 10(1), 45-59.
- Pusat Penelitian Mahesa. (2024). *Pengaruh kinerja Front Office Department terhadap kepuasan tamu di Sheraton Bali Kuta Resort.* *Jurnal Pendidikan, Humaniora dan Ilmu Sosial (JEHSS).*