

## Pelatihan *Cleaning Service* Pada Karyawan *Office Boy* Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

I Ketut Bagiastra\*<sup>1</sup>, Agus Mulyadi<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram, <sup>2</sup>Universitas Mataram  
\*e-mail: <sup>1</sup>[bagiastra@gmail.com](mailto:bagiastra@gmail.com), <sup>2</sup>[mulyadiagus899@gmail.com](mailto:mulyadiagus899@gmail.com)

### Riwayat Artikel

Diterima: 17 Januari 2023  
Direvisi : 19 Mei 2023  
Diterbitkan : 26 Juni 2023

**Kata kunci:** *Cleaning Service, Office Boy.*

### Abstrak

*Pelatihan ini bertujuan untuk membantu meningkatkan kemampuan pelayanan pembersihan, memberikan pengalaman belajar kepada karyawan office boy dan Meningkatkan kemampuan cleaning service bagi karyawan office boy STP Mataram dalam memberikan pelayanan. Setelah pelatihan berlangsung diharapkan karyawan office boy STP Mataram memiliki kemampuan penguasaan cleaning service yang memadai, terutama dalam skill yang dilatihkan. Kemampuan ini diharapkan akan menunjang pencapaian tujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia khususnya karyawan office boy STP Mataram. Kegiatan ini akan berlangsung selama tiga bulan. Lama waktu yang dibutuhkan ini terkait dengan alokasi waktu yang dimiliki karyawan office boy STP Mataram mengingat kegiatan pelatihan ini diharapkan tidak mengganggu kegiatan lainnya. Peserta berjumlah 10 orang yang terdiri dari karyawan office boy STP Mataram. Hasil kegiatan pengabdian pada masyarakat ini berlangsung dengan baik dan lancar. Kegiatan ini disambut positif oleh karyawan office boy sebagai peserta dalam kegiatan pelatihan ini. Secara umum kegiatan pelatihan berlangsung dengan baik dan lancar dengan tingkat kehadiran peserta 100%. Ketercapaian target materi pelatihan sangat baik karena materi pelatihan telah disampaikan secara keseluruhan, kemampuan peserta dilihat dari penguasaan materi cukup baik. Hal ini diakibatkan waktu pelatihan yang mencukupi dalam menyampaikan materi dan praktek langsung. Berdasarkan hasil pelatihan tersebut, pelatihan ini secara keseluruhan dapat dikatakan berhasil/sukses.*

### 1. PENDAHULUAN

Peran institusi pendidikan khususnya Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram sangatlah penting untuk menciptakan sumber daya manusia yang kompeten serta mendukung pengembangan pariwisata NTB. STP telah berdiri hampir 30 tahun dan telah mendukung perkembangan pariwisata NTB sampai saat ini. STP Mataram berkomitmen untuk menciptakan sumber daya manusia yang lebih kompetitif, unggul dan berkualitas. Sehingga apa yang telah dicita-citakan akan segera dicapai.

Dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia, perlu adanya bentuk

pelatihan *cleaning service* yang merupakan suatu hal yang sangat penting, hal ini didasari atas berbagai pertimbangan yaitu semakin berkembangnya pariwisata di pulau lombok serta semakin bertambahnya kampus-kampus pariwisata di Provinsi Nusa Tenggara Barat, maka dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten serta mahir dibidangnya. *Cleaning service* sendiri merupakan petugas yang melakukan pembersihan diberbagai area-area umum yang ada diluar maupun didalam sebuah Gedung atau kantor (Ardianto, 2019; Kumaat, 2019).

Untuk mendapatkan SDM tersebut maka perlu dilakukan pelatihan salah satunya pelatihan *cleaning service* bagi para *office boy* yang bekerja di industry dan kampus pariwisata, salah satunya adalah kampus STP Mataram. Yang terjadi pada saat ini yaitu, banyak *office boy* STP Mataram tidak memiliki pengetahuan dasar tentang bagaimana teknik pelayanan dengan baik, serta kurangnya pengetahuan karyawan tentang teknik pembersihan yang berakibat terhadap kurang maksimalnya pembersihan disetiap ruangan di kampus STP Mataram.

Salah satu cara yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam bekerja yaitu pelatihan *cleaning service*. Pelatihan *cleaning service* merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan karyawan *office boy* STP Mataram. Materi pelatihan yang diberikan mencakup *skill-skill* dasar yang sangat berguna untuk menunjang kemampuan dalam melakukan pembersihan di kampus STP Mataram

Materi yang akan diberikan dalam pelatihan ini yaitu *cleaning service* meliputi teknik pembersihan toilet, teknik pembersihan kantor, teknik pembersihan ruangan kelas, dan teknik pembersihan *meeting room*. Selain itu juga, untuk meningkatkan kualitas pelayanan *office boy*, materi yang akan diberikan yaitu cara menyajikan minuman dan makanan kepada karyawan, serta etika dalam melayani.

Materi pelatihan tersebut merupakan sebuah materi dasar dalam menciptakan sebuah pelayan kebersihan. Untuk meningkatkan kemampuan *cleaning service* karyawan *office boy* STP Mataram, maka dibutuhkan penangan yang terencana dan terprogram. Untuk itulah program ini dirancang sebagai upaya untuk memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi para karyawan *office boy* STP Mataram. Pelatihan

*cleaning service* ini pula diharapkan dapat membantu para *office boy* untuk meningkatkan kemampuan yang mereka miliki dalam melayani karyawan STP Mataram.

Tujuan yang hendak dicapai dalam kegiatan pengabdian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menerapkan pelatihan *cleaning service* yang efektif untuk meningkatkan kemampuan pelayanan bagi karyawan *office boy* STP Mataram.
- b. Memberikan pengalaman belajar kepada karyawan *office boy* STP Mataram
- c. Meningkatkan kemampuan *cleaning service* bagi karyawan *office boy* STP Mataram dalam memberikan pelayanan.

Program ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Peningkatan kemampuan penguasaan *cleaning service* bagi karyawan *office boy*
- b. Memotivasi *office boy* untuk belajar *cleaning service* sehingga dapat meningkatkan kemampuan mereka dibidang pelayanan.

Hasil pelatihan ini juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambil kebijakan yang terkait dengan peningkatan kualitas *office boy*.

Agar hasil pelatihan yang optimal bisa dicapai, beberapa indikator keberhasilan perlu dicanangkan, antara lain:

- a. Jumlah peserta pelatihan dan kehadiran tidak kurang dari 60 persen
- b. Ketercapaian target materi yang direncanakan
- c. Kemampuan peserta dalam penguasaan materi *cleaning service*.

## 2. METODE

Kegiatan ini berbentuk pelatihan yang berlangsung selama tiga bulan. Materi pelatihan dirancang berdasarkan *cleaning service*. Tim pengabdian menyiapkan dan

menyesuaikan materi yang menjadi pelaksanaan adalah sebagai berikut: kebutuhan para peserta pelatihan. Kegiatan dilaksanakan selama tiga bulan, dari bulan Oktober-Desember. Adapun rincian jadwal

No	Hari, Tanggal	Jam	Materi	Instruktur/Pemateri
1	Sabtu, 24 Oktober 2022	10.0 –11.30	Pengenalan materi & peserta kegiatan	Drs. I Ketut Bagiastra, M.Pd
2	Sabtu, 31 Oktober 2022	10.00–11.30	Pengetahuan alat-alat pembersih	Drs. I Ketut Bagiastra, M.Pd
3	Sabtu, 7 November 2022	10.00–11.30	Pengetahuan alat-alat pembersih	Drs. I Ketut Bagiastra, M.Pd
4	Sabtu, 14 November 2022	10.00–11.30	Cara menggunakan peralatan pembersih	Drs. I Ketut Bagiastra, M.Pd
5	Sabtu, 21 November 2022	10.00–11.30	Cara menggunakan peralatan pembersih	Drs. I Ketut Bagiastra, M.Pd
6	Sabtu, 28 November 2022	10.00–11.30	Teknik pembersihan toilet	Drs. I Ketut Bagiastra, M.Pd
7	Sabtu, 5 Desember 2022	10.00–11.30	Teknik pembersihan kantor karyawan	Drs. I Ketut Bagiastra, M.Pd
8	Sabtu, 12 Desember 2022	10.00–11.30	Teknik pembersihan meeting room	Drs. I Ketut Bagiastra, M.Pd
9	Sabtu, 19 Desember 2022	10.00-11.30	Teknik pembersihan ruangan kelas	Drs. I Ketut Bagiastra, M.Pd
10	Sabtu, 26 Desember 2022	10.00–11.30	Training	Drs. I Ketut Bagiastra, M.Pd

Tim pelaksana kegiatan ini terdiri dari 2 (dua) dosen Pariwisata. Nama-nama dosen tersebut seperti yang tercantum dalam lembar Tim Pelaksana Kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat.

Kegiatan diawali dengan perkenalan mengenai tujuan dan sasaran kegiatan yang akan dilakukan kepada peserta pelatihan yang dilanjutkan dengan pengenalan materi pelatihan kepada peserta pelatihan. Selain pemberian materi, para peserta akan diberikan pekerjaan rumah sesuai dengan materi yang akan diberikan. Tujuannya yaitu akan peserta dapat belajar terlebih dahulu sebelum melaksanakan kegiatan pelatihan.

Pelatihan dibagi dalam kedalam beberapa tahap yaitu, pengetahuan alat-alat pembersih, cara menggunakan peralatan pembersih, teknik pembersihan toilet, teknik pembersihan kantor karyawan, teknik

pembersihan meeting room, teknik pembersihan ruangan kelas dan terakhir pelatihan akan diberikan *training* untuk menguji para peserta sejauh mana mereka telah menguasai materi yang diberikan. Dalam pelaksanaan *training* tersebut, peserta akan diberikan nilai.

Tim pelaksana untuk kegiatan pengabdian pada masyarakat dalam hal ini berjudul Pelatihan *Cleaning Service* Pada Karyawan Office Boy Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram berjumlah 2 orang yang terdiri dari: satu orang Ketua Tim Pelaksana berkualifikasi S2 pendidikan Magister Pariwisata dan satu orang sebagai Anggota Tim Pelaksana berkualifikasi S2 Magister Pendidikan. Ketua Tim Pelaksana adalah dosen tetap yayasan yang dipekerjakan pada STP Mataram sedangkan anggota pelaksana adalah dosen tetap yayasan. Pada saat ini,

STP Mataram membuka dua program studi yaitu, D3 Perhotelan dan D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah mendapat ijin dan terakreditasi B oleh BAN-PT.

Ketua Tim Pelaksana saat ini mampu mata kuliah housekeeping dan anggota pelaksana mampu mata kuliah Etika Profesi di program studi Perhotelan dan Usaha Perjalanan Wisata. Secara umum kualifikasi tim pelaksana yang terlibat dalam kegiatan Iptek bagi Masyarakat memiliki kompetensi keahlian yang multi disiplin yang dibutuhkan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan pengabdian pada masyarakat ini berlangsung dengan baik dan lancar. Kegiatan ini disambut positif dari karyawan *office boy* yang terlibat dalam kegiatan pelatihan ini. Program kegiatan pelatihan ini disambut positif karena program ini sesuai dengan kebutuhan para karyawan yang membutuhkan pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk bekerja di kampus STP Mataram. Respon yang positif tersebut terlihat dari partisipasi aktif dari peserta pelatihan. Motivasi peserta pelatihan untuk mengikuti proses pelatihan cukup antusias. Hal ini menandakan adanya keinginan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam penguasaan pengetahuan *cleaning service* dan pemahaman akan *cleaning service*. Antusiasme ini juga tercermin dari peningkatan skor yang didapat oleh peserta pelatihan setelah mengikuti pelatihan.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelatihan ini adalah waktu dan jadwal pelatihan yang masih berbenturan dengan jadwal kegiatan lain maupun kegiatan pribadi masing-masing karyawan. Banyaknya kegiatan di kampus menyebabkan ada beberapa karyawan tidak dapat mengikuti kegiatan pelatihan ini.

Meskipun begitu, kendala-kendala ini masih bisa diatasi dengan pengaturan ulang sehingga proses pelatihan tetap bisa dilaksanakan.

Hasil kegiatan pelatihan secara garis besar mencakup beberapa komponen sebagai berikut:

- Jumlah peserta pelatihan dan kehadiran tidak kurang dari 60 persen
- Ketercapaian target materi yang direncanakan
- Kemampuan peserta dalam penguasaan materi *cleaning service*

Target peserta pelatihan yang direncanakan sebelumnya adalah 10 orang karyawan *office boy* kampus STP Mataram. Secara umum kegiatan pelatihan berlangsung dengan baik dan lancar dan diikuti oleh 10 orang karyawan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa target peserta mencapai 100%. Berdasarkan hasil capaian tersebut dapat dikatakan jumlah peserta pelatihan *cleaning service* berhasil/sukses.

Ketercapaian target materi pada kegiatan pelatihan *cleaning service* ini sangat baik, karena materi pelatihan telah disampaikan secara keseluruhan. Materi pendampingan yang telah disampaikan adalah: pengetahuan alat-alat pembersih, cara menggunakan peralatan pembersih, teknik pembersihan toilet, teknik pembersihan kantor karyawan, teknik pembersihan meeting room, teknik pembersihan ruangan kelas dan terakhir pelatihan akan diberikan *training*.

Kemampuan peserta dilihat dari penguasaan materi cukup baik. Hal ini diakibatkan waktu pelatihan yang mencukupi dalam menyampaikan materi dan praktek langsung. Meskipun begitu, diharapkan kedepan pelatihan yang diberikan akan lebih diperbanyak lagi materi yang disampaikan sehingga para peserta pelatihan akan mendapatkan ilmu yang lebih



banyak.

Berdasarkan hasil pelatihan ini secara keseluruhan dapat dikatakan berhasil/sukses. Keberhasilan ini selain diukur berdasarkan komponen-komponen diatas, dapat juga dilihat dari kepuasan peserta setelah mengikuti kegiatan pelatihan ini. Manfaat yang didapatkan oleh peserta pelatihan adalah meningkatnya kemampuan penguasaan *cleaning service* bagi karyawan *office boy* STP Mataram. Selain itu juga peserta termotivasi untuk terus belajar tentang *cleaning service* sehingga dapat meningkatkan kemampuan mereka. Manfaat lain dari pelatihan ini yaitu hasil pelatihan ini juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambil kebijakan yang terkait dengan peningkatan kualitas karyawan *office boy* di Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram. Berikut gambar berbagai kegiatan pelatihan *cleaning service* pada karyawan *office boy* Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram:



Program kegiatan pelatihan ini hanya berlangsung kurang lebih 3 bulan, kedepannya program sejenis dapat dilaksanakan lagi dengan jenjang waktu yang lebih lama dan materi pelatihan yang lebih luas. Karyawan yang merupakan peserta pelatihan ini diharapkan dapat melakukan upaya-upaya tindak lanjut untuk meningkatkan kemampuan *cleaning service* yang baik melalui pelatihan-pelatihan lain. Kemampuan yang didapatkan selama pelatihan ini diharapkan mampu menjadi motivasi bagi peserta pelatihan untuk selalu meningkatkan kemampuan mereka dalam bidang pelayanan sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

Program kegiatan pelatihan lainnya diharapkan dapat dilaksanakan sebagai kegiatan keberlanjutan dari pelatihan ini. Pelatihan ini masih bersifat penyampaian teori dan praktek. Kedepannya pelatihan

dapat dilakukan dengan cara lain seperti praktek langsung di hotel atau restorans sebagai bentuk pelatihan langsung dilapangan, diharapkan melalui pelatihan langsung tersebut dapat memberikan pengalaman yang baru bagi peserta sehingga kemampuan mereka semakin meningkat.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pelatihan ini dapat diselenggarakan dengan baik dan berjalan sesuai dengan rencana kegiatan yang telah dirancang sebelumnya. Kegiatan ini dapat sambutan baik dari para peserta dengan tingkat kehadiran mencapai 100%. kemampuan peserta dilihat dari penguasaan materi cukup baik, hal ini menunjukkan pelatihan yang diselenggarakan berhasil dan sukses.

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan, saran yang bisa disampaikan sebagai berikut:

1. Adanya kegiatan lanjutan yang berupa pelatihan sejenis untuk selalu diselenggarakan secara terus menerus, sehingga kemampuan yang dimiliki oleh karyawan *office boy* Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram terus meningkat.
2. Materi pelatihan diharapkan terus dikembangkan dan dikreasikan dengan baik, sehingga pelatihan diharapkan lebih baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ardianto. (2019). *Peran Cleaning Service Terhadap Kebersihan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar*.  
Kumaat, H. M. E. (2019). *Prosedur Pembersihan Public Area*. 1–55.