

PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI BIDANG PARIWISATA (HOUSEKEEPING) MELALUI PROGRAM KEMITRAAN DENGAN LEMBAGA PELATIHAN BEL BC BELITUNG

Fardiemansyah¹⁾
¹⁾ Politeknik Belitung

E-Mail:
ferdiemansyah2@gmail.com¹⁾

Submitted:
09-12-2025
Accepted:
10-01-2026
Published:
13-01-2024

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kompetensi masyarakat di bidang pariwisata, khususnya keterampilan dasar *housekeeping* perhotelan. Program dilaksanakan melalui kemitraan antara tim akademik dan Lembaga Pelatihan BEL BC Belitung dengan melibatkan 16 peserta selama satu minggu. Pelatihan dilakukan dengan metode *learning by doing* mencakup teori dan praktik. Hasil evaluasi menunjukkan nilai rata-rata *post-test* sebesar 81,6 dan seluruh peserta dinyatakan kompeten (K) dalam uji praktik menyiapkan kamar tamu. Pelatihan ini terbukti efektif meningkatkan kemampuan teknis, kedisiplinan, dan kesiapan kerja peserta serta memperkuat sinergi antara lembaga pendidikan, pelatihan, dan industri pariwisata.

Kata kunci: pelatihan berbasis kompetensi, housekeeping, tata graha, pariwisata, Belitung

**Corresponding
Author:**
Fardiemansyah

ABSTRACT

This community service aimed to improve community competence in tourism, particularly in basic hotel housekeeping skills. The program was carried out through a partnership between an academic team and BEL BC Belitung Training Institute involving 16 participants for one week. The training applied a learning by doing approach combining theory and practice. The evaluation results showed an average post-test score of 81.6, and all participants were declared Competent (K) in the practical guest room preparation test. This program effectively enhanced participants' technical abilities, discipline, and job readiness while strengthening collaboration between education, training institutions, and the tourism industry.

Keywords: competency-based training, housekeeping, hospitality, tourism, Belitung

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata telah menjadi salah satu pilar strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional maupun daerah, terutama pada wilayah dengan potensi alam dan budaya yang menonjol seperti Kabupaten Belitung. Menurut Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia (2025), kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB daerah meningkat signifikan dalam lima tahun terakhir, seiring dengan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara. Pertumbuhan ini turut mendorong permintaan tenaga kerja terampil di bidang perhotelan dan jasa pelayanan wisata.

Di antara berbagai posisi dalam industri perhotelan, bagian *housekeeping* memiliki peran sentral dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, serta citra pelayanan hotel secara keseluruhan

(Varelsa, 2025). *Housekeeping* bukan sekadar kegiatan kebersihan fisik kamar dan area publik, tetapi mencakup penerapan standar pelayanan profesional, manajemen waktu kerja, serta kemampuan komunikasi interpersonal dalam melayani tamu (Surjono et al., 2025). Dengan demikian, tenaga kerja di bidang ini dituntut memiliki kompetensi teknis dan sikap kerja yang sesuai dengan standar operasional industri.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya manusia (SDM) kompeten di bidang perhotelan, khususnya di Belitung, masih terbatas. Banyak lulusan sekolah menengah belum memiliki keterampilan praktis dan sertifikasi kompetensi yang diakui oleh industri (Fienda et al., 2025). Kondisi ini menyebabkan adanya kesenjangan antara kebutuhan tenaga kerja hotel dengan kemampuan kerja masyarakat setempat. Sejalan dengan temuan Fitriyah (2025), kesenjangan kompetensi (*competency gap*) dalam industri pariwisata lokal menjadi salah satu faktor penghambat penyerapan tenaga kerja di sektor tersebut.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, perlu diselenggarakan program pelatihan berbasis kompetensi yang mampu memberikan keterampilan kerja aplikatif sesuai kebutuhan dunia usaha dan dunia industri (DUDI). Konsep pelatihan berbasis kompetensi menekankan pada hasil belajar yang terukur berdasarkan kemampuan kerja (*work performance*) dan standar kompetensi nasional, bukan semata pada penyampaian materi teoritis. Pendekatan ini dinilai efektif dalam meningkatkan kesiapan kerja dan mempercepat transisi peserta pelatihan menuju dunia kerja (Sa'idah & Muljanto, 2025).

Berdasarkan urgensi tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dirancang sebagai bentuk kolaborasi antara tim akademik dan Lembaga Pelatihan BEL BC Belitung melalui penyelenggaraan pelatihan berbasis kompetensi bidang *housekeeping*. Program ini diarahkan untuk meningkatkan keterampilan dasar peserta, memperkuat etos kerja profesional, serta memperluas peluang kerja di sektor pariwisata daerah. Selain itu, pelatihan ini juga menjadi upaya penguatan kemitraan antara lembaga pendidikan dan dunia industri dalam rangka pengembangan SDM unggul berbasis kebutuhan lokal.

METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan melalui pendekatan pelatihan berbasis kompetensi (*Competency-Based Training/CBT*) yang menitikberatkan pada penguasaan keterampilan kerja (*work performance*) sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) bidang *housekeeping* perhotelan. Pendekatan ini dipilih karena dinilai lebih efektif dalam meningkatkan kesiapan kerja peserta dibandingkan model pelatihan konvensional yang berorientasi teori.

Kegiatan dilaksanakan selama 1 (satu) minggu dari tanggal 1 - 6 Desember 2025 di Lembaga Pelatihan BEL BC Belitung, melibatkan 16 peserta yang telah lolos seleksi administrasi dan wawancara. Peserta terdiri dari lulusan sekolah menengah dan masyarakat umum yang berminat bekerja di industri perhotelan. Pelatihan difasilitasi oleh tim akademisi dan instruktur bersertifikat dari Lembaga BEL BC yang berpengalaman di bidang tata graha (*housekeeping*).

1. Tahap Persiapan dan Sosialisasi

Tahap awal kegiatan difokuskan pada koordinasi teknis antara tim pelaksana dan pihak mitra untuk penyusunan jadwal, materi, serta penyediaan sarana pelatihan seperti alat kebersihan, perlengkapan linen, dan bahan ajar. Sosialisasi dilakukan untuk memperkenalkan program dan membangun komitmen peserta terhadap pentingnya keterampilan *housekeeping* dalam industri perhotelan. Sosialisasi bertujuan untuk memperkenalkan program, menjelaskan manfaat kegiatan, serta membangun komitmen dan motivasi peserta agar aktif berpartisipasi (Utami & Hasanah, 2025).

2. Tahap Pelaksanaan Inti Pelatihan

Pelatihan dilaksanakan selama lima hari kerja dengan kombinasi teori dan praktik (*learning by doing*). Materi pelatihan mencakup:

- a. Konsep dasar tata graha (*housekeeping*) dan fungsi departemen dalam struktur organisasi hotel;
- b. Teknik kebersihan kamar (*room cleaning*), termasuk *dusting*, *vacuuming*, *bed making*, serta *bathroom cleaning*;
- c. Pengelolaan linen dan laundry, meliputi prosedur pencucian, penyimpanan, dan distribusi linen;
- d. Etika kerja dan pelayanan tamu, mencakup disiplin, komunikasi, dan kerja tim.

Materi disampaikan melalui ceramah interaktif dan diskusi menggunakan media presentasi, video tutorial, dan studi kasus (Dewa et al., 2025).

Peserta mengikuti sesi demonstrasi oleh instruktur, kemudian melakukan praktik individu dan simulasi pelayanan kamar tamu. Instruktur melakukan pengawasan langsung terhadap performa peserta untuk memastikan keterampilan teknis dan sikap kerja sesuai standar industri. Selanjutnya, peserta melakukan praktik mandiri dengan bimbingan langsung dari fasilitator untuk memastikan keterampilan teknis dapat dikuasai dengan benar (Bukran et al., 2024).

3. Tahap Evaluasi dan Tindak Lanjut

Evaluasi pelatihan dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Pre-test dan post-test digunakan untuk menilai peningkatan pengetahuan teoritis, sedangkan observasi praktik digunakan untuk menilai keterampilan teknis. Selain itu, aspek kedisiplinan, sikap kerja, dan kemampuan komunikasi juga menunjukkan kemajuan yang signifikan. Angket kepuasan peserta guna memperoleh masukan terkait metode pelatihan dan kesiapan kerja pasca kegiatan.

Sebagai tindak lanjut, peserta direkomendasikan untuk mengikuti sertifikasi kompetensi bidang *housekeeping* melalui lembaga sertifikasi profesi (LSP) pariwisata. Model pelatihan ini juga menjadi dasar pengembangan program lanjutan dalam bentuk pelatihan menengah (*intermediate level*) bagi calon tenaga kerja di industri perhotelan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pelatihan Berbasis Kompetensi Bidang Pariwisata (*Housekeeping*) dilaksanakan selama satu minggu di Lembaga Pelatihan BEL BC Belitung dengan jumlah peserta 16 orang yang telah diseleksi dari masyarakat umum dan lulusan sekolah menengah. Kegiatan ini bertujuan membekali peserta dengan dasar-dasar keterampilan kerja di departemen *housekeeping* perhotelan, meliputi pemahaman konseptual, praktik lapangan, serta etika kerja sesuai standar industri.



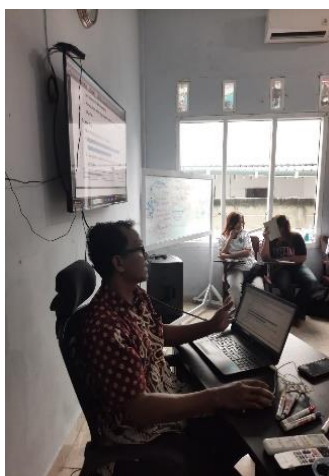
Gambar 1. Sosialisasi Awal Kegiatan

1. Capaian Materi Pelatihan

Materi pelatihan disusun berdasarkan modul “Dasar-Dasar Pengetahuan Tata Graha dan Binatu” yang menekankan pentingnya pemahaman fungsi dan peran *housekeeping department* dalam operasional hotel. Peserta diperkenalkan pada konsep dasar bahwa *housekeeping* berasal dari kata *house* (rumah/hotel) dan *keeping* (merawat/memelihara), sehingga secara harfiah berarti kegiatan menata, menjaga kebersihan, dan merawat fasilitas hotel agar tetap rapi, bersih, indah, serta nyaman bagi tamu. Pelatihan terbagi dalam beberapa modul utama:

a. Pengantar Tata Graha dan Binatu (*Housekeeping and Laundry*)

Peserta memahami fungsi utama *housekeeping* sebagai bagian yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel termasuk kamar tamu, area publik, linen, dan seragam karyawan. Bagian laundry dijelaskan sebagai unit yang melayani pencucian pakaian tamu, seragam, serta linen hotel.



Gambar 2. Penyampaian Materi Pengantar Tata Graha dan Binatu

b. Struktur Organisasi dan Jabatan dalam *Housekeeping Department*

Peserta mempelajari hierarki jabatan di dalam departemen, mulai dari *Executive Housekeeper*, *Assistant Executive Housekeeper*, *Floor Supervisor*, *Public Area Supervisor*, hingga *Room Attendant* dan *Houseman*. Pengetahuan ini penting agar peserta memahami alur tanggung jawab dan koordinasi antarbagian.



Gambar 3. Penyampaian Materi Struktur Organisasi dan Jabatan

c. Tugas dan Tanggung Jawab Tiap Posisi

Materi praktik menekankan keterampilan teknis sesuai posisi, seperti:

- 1) *Room Attendant*: membersihkan kamar tamu, menata bed, mengganti linen, serta memelihara kebersihan koridor.
- 2) *Public Area Attendant*: menjaga kebersihan area umum (lobby, tangga, koridor, toilet umum).
- 3) *Laundry Attendant*: mencuci, mengeringkan, menyetrika, dan melipat linen serta pakaian tamu.
- 4) *Houseman*: membantu pekerjaan umum kebersihan dan pengangkutan perlengkapan.



Gambar 4. Penyampaian Materi Tugas dan Tanggung Jawab Tiap Posisi

d. Prosedur Kebersihan dan Pelayanan

Peserta diajarkan teknik *dusting*, *vacuuming*, *mopping*, *bed making*, *bathroom cleaning*, dan penggunaan bahan pembersih yang sesuai jenis permukaan. Instruktur juga menekankan prinsip 5K: Kebersihan, Kerapian, Keindahan, Kenyamanan, dan Keamanan sebagai indikator kualitas kerja.



Gambar 5. Penyampaian Materi Prosedur Kebersihan dan Pelayanan

e. Hubungan Antar Departemen di Hotel

Peserta mempelajari pentingnya koordinasi housekeeping dengan departemen lain seperti:

- 1) *Front Office* (untuk status kamar dan pelayanan tamu),
- 2) *Engineering* (untuk perbaikan fasilitas),
- 3) *Food & Beverage* (untuk kebersihan ruang makan dan linen),
- 4) *Security* (untuk keselamatan kerja),
- 5) serta HRD (untuk rekrutmen dan pelatihan staf).
- 6) Pemahaman ini membangun kesadaran peserta akan pentingnya kolaborasi lintas fungsi dalam menciptakan pelayanan hotel yang profesional.



Gambar 6. Penyampaian Materi Hubungan Antar Departemen di Hotel

2. Peningkatan Kompetensi Peserta

Hasil penilaian tertulis menunjukkan nilai rata-rata peserta sebesar 81,6, dengan nilai tertinggi 85 dan terendah 75. Seluruh peserta memperoleh kategori “Baik”, menandakan bahwa mereka memahami konsep dasar tata graha, fungsi departemen housekeeping, serta standar operasional prosedur kebersihan kamar dan pelayanan tamu. Peningkatan nilai ini sejalan dengan hasil observasi selama pelatihan yang menunjukkan keterlibatan aktif dan antusiasme peserta dalam sesi teori.

Penilaian praktik dilakukan melalui uji kompetensi menyiapkan kamar untuk tamu yang mencakup tiga elemen utama:

- 1) menata perlengkapan dan trolley,
- 2) mengakses kamar sesuai prosedur keamanan, dan
- 3) membereskan tempat tidur serta area kamar tamu.

Hasil menunjukkan bahwa seluruh peserta dinyatakan kompeten (K) pada setiap elemen unjuk kerja. Peserta mampu melaksanakan pembersihan kamar sesuai urutan kerja, menggunakan peralatan dengan benar, serta menunjukkan sikap profesional selama praktik. Hasil ini sejalan dengan penelitian Sa'idah & Muljanto (2025) yang menjelaskan bahwa pelatihan berbasis kompetensi mampu meningkatkan performa kerja dan kesiapan tenaga kerja perhotelan melalui pendekatan praktik langsung.

Kegiatan ini memberikan dampak positif tidak hanya pada peningkatan keterampilan, tetapi juga pada peningkatan etos kerja dan kepercayaan diri peserta. Setelah pelatihan, 12 dari 16 peserta (75%) menyatakan siap untuk mengikuti uji kompetensi housekeeping melalui Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) Pariwisata. Selain itu, beberapa peserta berminat bekerja di sektor pariwisata lokal seperti penginapan kecil, guest house, dan resor.



Gambar 7. Peserta pelatihan berbasis kompetensi di bidang Housekeeping di Lembaga pelatihan Bel Bc Belitung

Bagi lembaga mitra BEL BC Belitung, kegiatan ini memperkuat reputasi sebagai lembaga pelatihan vokasional yang berorientasi industri, sekaligus mendukung program pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas SDM pariwisata berbasis potensi lokal. Hasil ini konsisten dengan temuan Prihanto (2024) bahwa kemitraan antara lembaga pendidikan dan industri menjadi kunci peningkatan daya saing tenaga kerja sektor jasa. Peningkatan daya saing tenaga kerja di sektor pariwisata sangat dipengaruhi oleh efektivitas sistem pendidikan dan pelatihan berbasis industri yang mampu menjembatani kesenjangan kompetensi dengan kebutuhan pasar kerja.

Secara keseluruhan, kegiatan pelatihan ini membuktikan bahwa pendekatan pelatihan berbasis kompetensi efektif meningkatkan kemampuan teknis, etika kerja, serta kesiapan kerja masyarakat lokal. Menurut Wijoyo (2023), departemen tata graha berperan penting dalam menciptakan citra positif hotel melalui pelayanan yang bersih, rapi, aman, dan menarik bagi tamu.

Model pelatihan kemitraan akademik–lembaga pelatihan seperti ini dapat direplikasi di daerah lain dengan karakteristik pariwisata serupa, sejalan dengan arahan Direktorat Jenderal Vokasi (2023) tentang penguatan *link and match* antara pendidikan vokasi dan industri pariwisata. Pelatihan vokasional yang dirancang secara aplikatif terbukti mampu meningkatkan keterampilan teknis dan kesiapan kerja masyarakat, terutama pada sektor jasa yang membutuhkan kemampuan praktis dan pelayanan langsung (Fauziah & Nugraha, 2023).

KESIMPULAN

Pelatihan berbasis kompetensi bidang housekeeping yang dilaksanakan melalui kemitraan antara tim akademik dan Lembaga Pelatihan BEL BC Belitung terbukti efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta di sektor pariwisata. Berdasarkan hasil evaluasi, nilai rata-rata post-test sebesar 81,6 menunjukkan pemahaman teori yang baik, sementara seluruh peserta dinyatakan kompeten (K) dalam uji praktik menyiapkan kamar tamu. Peningkatan ini menegaskan bahwa metode *learning by doing* dan pendampingan langsung mampu memperkuat kemampuan teknis serta sikap profesional peserta.

Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa kolaborasi antara lembaga pendidikan, pelatihan, dan industri dapat menjadi model efektif dalam pengembangan sumber daya manusia pariwisata daerah. Keberhasilan program ini diharapkan menjadi dasar bagi pelaksanaan pelatihan lanjutan dan sertifikasi kompetensi agar peserta dapat terserap lebih optimal di dunia kerja perhotelan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Sebagai instruktur dalam kegiatan pelatihan berbasis kompetensi bidang housekeeping, saya menyampaikan rasa terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada Lembaga Pelatihan BEL BC Belitung yang telah memberikan kepercayaan dan kesempatan untuk berbagi pengetahuan serta pengalaman praktis kepada para peserta. Kegiatan ini menjadi pengalaman berharga dalam upaya peningkatan kompetensi sumber daya manusia di sektor pariwisata, khususnya di bidang tata graha (housekeeping) yang memiliki peran vital dalam industri perhotelan. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada tim pelaksana program pengabdian kepada masyarakat yang telah mengoordinasikan kegiatan dengan sangat baik, serta kepada seluruh peserta pelatihan yang menunjukkan antusiasme, disiplin, dan semangat belajar tinggi selama proses pelatihan berlangsung. Semoga pelatihan ini menjadi langkah awal dalam membangun tenaga kerja yang terampil, berkarakter, dan siap bersaing di industri perhotelan, sekaligus memperkuat sinergi antara dunia pendidikan, lembaga pelatihan, dan dunia kerja di Kabupaten Belitung.

REFERENSI

- Bukran, B., Jati, L. J., Switrayana, I. N., Alfiansyah, M. W., & Nabila, F. (2024). Pelatihan Kewirausahaan Pengusaha Pemula untuk Mendukung Sukses Awal Bisnis dengan Penerapan Manajemen dan Teknologi Informasi. *JUAN: Jurnal Pengabdian Nusantara*, 1(2), 9-15.
- Dewa, B. H., Partikasari, R., & Septian, R. R. (2025). Membangun Generasi Desa yang Cerdas dan Religius Melalui Edukasi Kimia Ramah Lingkungan, Bahasa Inggris Dasar, dan Pendidikan Akhlak di Desa Belitar Seberang Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu. *JUAN: Jurnal Pengabdian Nusantara*, 2(3), 90-98.
- Direktorat Jenderal Vokasi. (2024). Workforce Planning and Innovation Planning: Program Penguatan Ekosistem Kemitraan untuk Pengembangan Inovasi Berbasis Potensi Daerah Aceh. https://www.researchgate.net/profile/Mahmud-Mahmud-2/publication/389262495_Policy_Paper_Workforce_Planning_dan_Innovation_Planning/links/67bb36e4645ef274a4917094/Policy-Paper-Workforce-Planning-dan-Innovation-Planning.pdf
- Fienda, T. E., Pangestu, F. A., Endraswari, P. M., Novaldi, R. A., & Prasetyo, Z. B. (2025). Pelatihan Pengembangan Keterampilan Wirausaha Digital Bagi Siswa Sma: Studi Kasus Sma N 1 Muntok, Kabupaten Bangka Barat. *Jurnal Abdi Insani*, 12(10), 5069-5079.
- Fitriyah, R. (2025). Meningkatkan Daya Saing Ekonomi Wisata Sumenep Melalui Pendidikan. *Tashfir Terateks: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah*, 1(1), 97-109.
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia (2025). *Sinergi Lintas Sektor, Belitung Siap Menjadi Destinasi Pariwisata Internasional*. Retrieved from: <https://ekon.go.id/publikasi/detail/6528/sinergi-lintas-sektor-belitung-siap-menjadi-destinasi-pariwisata-internasional#:~:text=Dalam%20rapat%20koordinasi%20tersebut%2C%20Deputi,daya%20tarik%20wisata%20yang%20berkesinambungan>.
- Prihanto, A., Subaidah, S., Aripin, M., & Warman, W. (2024). Strategi pengelolaan sekolah berbasis industri dalam meningkatkan daya saing dan kualitas pendidikan. *Pendas Mahakam: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Sekolah Dasar*, 9(2), 136-142.
- Sa'idah, M., & Muljanto, M. A. (2025). Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelatihan Berbasis Kompetensi Bagi Calon Tenaga Kerja Lokal di Kabupaten Gresik. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 11(1), 103-118.
- Surjono, W., Marnoto, M., Supardi, D., Bastian, Z., Setiarini, M., Saepudin, S., (2025). *Manajemen Hotel*. Cipta Media Nusantara.
- Utami, A. M., & Hasanah, N. U. (2025). Pendidikan Anti Korupsi Bagi Masyarakat Rimba Jaya Merauke Sebagai Upaya Membangun Budaya Integritas. *JUAN: Jurnal Pengabdian Nusantara*, 2(3), 64-70.
- Varelsa, F. (2025). Peranan Linen Attendant Dalam Menunjang Kelancaran Operasional Pada Departemen Housekeeping Di Freshfields Hotel Taichung. *Mabha Jurnal*, 6(2), 87-94.
- Wijoyo, T. A. (2023). Operasional departemen housekeeping di dalam hotel. *Badan Penerbit Stiepari Press*, 1-92.