

Pelatihan Penerapan Service Excellent di Bidang Perhotelan Pada SMA Negeri 16 Samarinda


¹Tia Permata Sari, ²Poppy Alvianolita Sanistasya, ³Fareis Althalets, ⁴Wira Bharata, ⁵Tuti Wediawati, ⁶Ana Noor Adriana, ⁷Muhammad Fikry Aransyah, ⁸Rahmah Lailatul Hikmah, ⁹Mohammad Djidan Afdal Sirail, ¹⁰Dhika Amalia Sholeha, ¹¹Nur Harifah, ¹²Khoirin Nida, ¹³Qotifah Risma Febriyanti, ¹⁴Jesita Valentina, ¹⁵Alyaa Rihhadatul Aisy, ¹⁶Larasati Arning Putri

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16}Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Indonesia

Email: tiapermata2002@gmail.com*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Pelatihan Pelayanan Prima Perhotelan	<i>Peningkatan kualitas sumber daya manusia harus selalu dapat diupayakan terutama di dalam bidang pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan terhadap pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap kinerja dan hasil kerja merupakan hal yang paling mendasar dan menjadikan ini sebagai pertimbangan (Kurniansah & Murianto, 2018). Dengan meningkatnya lapangan pekerjaan yang berhubungan dengan bidang hospitality di kota Samarinda, kemudian diiringi dengan dibutuhkannya sumber daya manusia yang kompeten, maka perlu dilaksanakannya sebuah pelatihan. Pelatihan ini memiliki tujuan untuk membantu meningkatkan keahlian yang dimiliki oleh Siswa/i SMAN 16 Samarinda, dapat memberikan pengalaman pembelajaran service excellent, dan meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Metode yang digunakan dalam pelatihan ini adalah dengan melalui tiga tahapan yaitu pre-test, kegiatan dan post-test. Hasil pengabdian ini berlangsung dengan cukup baik dan lancar. Kemampuan peserta dapat dilihat dari penguasaan materi yang cukup baik dengan antusias menjawab pertanyaan, berdiskusi, dan memberikan contoh kasus, kemudian adanya peningkatan jawaban dari pertanyaan sebelum materi dibagikan dan pertanyaan setelah materi diberikan. Berdasarkan hasil pelatihan tersebut dengan tema Pelatihan Penerapan Service Excellent di Bidang Perhotelan Pada SMA Negeri 16 Samarinda dapat dikatakan berhasil, dan peserta mengalami peningkatan jawaban dari pertanyaan sebelum materi dibagikan dan pertanyaan setelah materi diberikan.</i>
Keywords: Training Service Excellent Hospitality	<i>Improving the quality of human resources must always be pursued, especially in the field of work related to customer service. Customer satisfaction with performance and work results is the most basic thing and takes this into consideration (Kurniansah & Murianto, 2018). With the increase in employment related to the hospitality sector in the city of Samarinda, and accompanied by the need for competent human resources, it is necessary to carry out training. This training aims to help improve the skills possessed by students of SMAN 16 Samarinda, to provide excellent service learning experiences, and to improve skills in providing services to customers. The method used in this training is to go through three stages, namely pre-test, activity and post-test. The results of this dedication went quite well and smoothly. The ability of the participants can be seen from their relatively good mastery of the material by enthusiastically answering questions, discussing, and providing case examples. Then there is an increase in the answers to questions before the material is distributed and questions after the material is given. Based on the results of the training with the theme Training on the Implementation of Service Excellence in the Hospitality Sector at SMA Negeri 16 Samarinda, it can be said to be successful, and participants experienced an increase in answers to questions before the material was distributed and questions after the material was given.</i>

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



I. PENDAHULUAN

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di dalam perusahaan, banyak hal-hal dasar yang harus dievaluasi. Salah satunya *customer service* atau pelayanan pelanggan dengan SOP yang baik. *Customer Service*

atau pelayanan pelanggan adalah sesuatu yang sistematis dimana kegiatan yang dilakukan berlandaskan pada suatu sistem, prosedur dan metode tertentu guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan pihak lain sesuai dengan hak-haknya (Moenir, 2008)

Customer service atau pelayanan pelanggan adalah salah satu hal kunci jika perusahaan ingin bertahan dalam persaingan-persaingan perusahaan saat ini. Apalagi bagi perusahaan yang bergerak di bidang *Hospitality*, yang dimana rata-rata pekerjaannya langsung bertemu dengan pelanggan. Pelayanan pelanggan akan menjadi salah satu “pilar” suksesnya sebuah perusahaan. Pelayanan pelanggan yang standar bisa di *upgrade* ke tingkat atas dengan melakukan *service excellence* atau pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya (Firmansyah, 2016). Oleh karena itu, perlu adanya pelatihan bagi karyawan maupun calon karyawan tentang *service excellence* atau pelayanan prima ini sebagai *soft skill* mereka.

Perhotelan merupakan salah satu industri pariwisata yang memiliki peran penting dalam menyediakan jasa. Hal ini terjadi karena perhotelan diharuskan memberikan pelayanan yang baik dan membuat para konsumen merasa puas ketika melakukan pemesanan di hotel. *Service excellent* tidak dapat dipisahkan dalam bidang perhotelan, hal ini terjadi karena bagus atau tidaknya pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap terhadap jumlah tamu atau konsumen yang datang, maka dari itu dengan penerapan *service excellent* rasa kepercayaan dan kepuasan konsumen dapat membangun citra perusahaan yang baik (Nugraha, 2020).

Kami melakukan pelatihan dengan objek anak pelajar, siswa/i SMAN 16 Samarinda. Alasan kami menggunakan siswa/i sebagai objek untuk pelatihan kami, dikarenakan tidak sedikit pelajar siswa/i yang sudah bekerja dan tidak sedikit juga dari mereka yang bekerja di bidang *hospitality*. Atau pelatihan ini juga bisa menjadi bekal untuk mereka yang mungkin jika sudah lulus ingin langsung bekerja. Jadi, harapan kami pelatihan *service excellent* ini dapat membantu para siswa/i dan mengoptimalkan kemampuan yang mereka miliki sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap jenjang karir mereka kedepannya.

II. MASALAH

Rumusan masalah didapat setelah melakukan pencarian, apakah pembelajaran mengenai *service excellent* sudah dilakukan pada siswa/i SMA Negeri. Objek untuk penelitian dan pelatihan yang kami lakukan berada di SMA Negeri 16 Samarinda. Maka setelah melakukan pengamatan, masalah yang terjadi di SMA Negeri 16 Samarinda adalah siswa/i mereka masih sangat minim pengetahuan tentang *service excellent*, yang mana *service excellent* merupakan hal yang penting dalam kehidupan sehari-hari dan di dunia pekerjaan. Maka dengan permasalahan yang ada, kami membuat “Pelatihan Penerapan Service Excellent di Bidang Perhotelan Pada SMA Negeri 16 Samarinda” yang bertujuan untuk bekal mereka setelah menyelesaikan pendidikan.



Gambar 1. Peta Lokasi Pelatihan *Service Excellent*



Gambar 2. Tempat Pelatihan *Service Excellent*

III. METODE

Kegiatan “Pelatihan Penerapan *Service Excellent* di Bidang Perhotelan Pada Siswa SMA Negeri 16 Samarinda”, dilaksanakan pada hari Kamis, 24 November 2022 secara *offline* selama 80 menit. Peserta yang mengikuti pelatihan ini adalah siswa kelas 12 IPS 3 dengan total 26 siswa. Dengan diadakannya pelatihan *service excellent* ini di sekolah SMA Negeri 16 Samarinda, kami berharap para siswa mendapatkan pembelajaran baru yang belum pernah mereka dapat selama di bangku sekolah, membantu meningkatkan kemampuan pelayanan, meningkatkan kemampuan *service excellent* bagi siswa/i SMAN 16 Samarinda dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Sasaran luaran dari pelatihan tersebut diharapkan siswa/i SMAN 16

Samarinda memiliki kemampuan ataupun *service excellent soft skills* yang dapat memuaskan. Adapun rangkaian kegiatan pelatihan ini dilakukan dengan melalui 3 tahapan, diantaranya:

1. Pre-test

Pre-test merupakan suatu tes berupa soal yang diberikan kepada peserta sebelum kegiatan belajar dimulai, yang mana bertujuan untuk mengetahui seberapa tau peserta mengenai materi yang akan dibawakan (Purwanto dalam Adri, 2020). Pada tahapan ini para siswa diberikan empat soal mengenai *service excellent*, di antaranya:

Tabel 1. Indikator Pre-Test

No.	Indikator Pre-Test
1	Seberapa taukah anda mengenai pengertian dari “ <i>Service Excellent</i> ”?
2	Apakah tujuan utama dari “ <i>Service Excellent</i> ”?
3	Apakah manfaat dari “ <i>Service Excellent</i> ”?
4	Sebutkan 3 tempat yang pernah kamu kunjungi dan telah menerapkan “ <i>Service Excellent</i> ” menurut anda sendiri.

Tujuan diberikannya soal *pre-test* ini adalah agar penulis dapat mengukur seberapa tau peserta mengenai materi yang akan dibawakan dan untuk mengukur apakah para peserta mendapatkan manfaat dari pelatihan ini dan menerapkannya secara langsung di kemudian hari.

2. Kegiatan

Kegiatan pelatihan ini terdapat 3 sesi, pembukaan, penyampaian materi dan praktek, dan sesi tanya jawab. Dalam kegiatan ini pemateri merupakan Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman selaku Admin HRD di salah satu hotel yang ada di Samarinda. Pada sesi pertama Moderator melakukan pembukaan dan menjelaskan kepada peserta mengenai maksud dan tujuan dilakukannya pelatihan yaitu memberikan pembelajaran baru kepada siswa mengenai *service excellent*, pentingnya *service excellent* dalam kehidupan sehari-hari maupun di dunia pekerjaan. Sesi kedua penyampaian materi dan praktek mengenai *service excellent*, dan sesi terakhir adalah tanya jawab.

3. Post-test

Setelah berakhirnya kegiatan pelatihan, di akhir acara para peserta akan diberikan soal *post-test*, yang bertujuan untuk mengetahui seberapa mengertikah para peserta mengenai materi pelatihan yang sudah diberikan. Soal *post-test* yang diberikan sama dengan soal *pre-test* di awal sebelum penyampaian materi dilakukan, hal ini menjadi tolak ukur penulis untuk membandingkan pengetahuan peserta sebelum pelatihan dilakukan dan sesudah pelatihan dilakukan.

Tabel 2. Indikator Post-Test

No.	Indikator Post-Test
1	Seberapa taukah anda mengenai pengertian dari “ <i>Service Excellent</i> ”?
2	Apakah tujuan utama dari “ <i>Service Excellent</i> ”?
3	Apakah manfaat dari “ <i>Service Excellent</i> ”?
4	Sebutkan 3 tempat yang pernah kamu kunjungi dan telah menerapkan “ <i>Service Excellent</i> ” menurut anda sendiri.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan *Service Excellent* dilakukan di SMA Negeri 16 Samarinda pada Kamis, 24 November 2022 sebagai objek siswa/i kelas 12 jurusan IPS 3 dan dihadiri sebanyak 26 siswa/i. Kegiatan pelatihan ini berlangsung selama 80 menit dan kegiatan pelatihan ini melalui tiga tahapan. Pada tahapan pertama peserta diberikan soal *pre-test* yang bertujuan untuk mengukur pengetahuan peserta mengenai *service excellent*. Tahapan kedua adalah kegiatan, pada tahapan ini akan dibagi menjadi 3 sesi yaitu pembukaan, penyampaian materi dan praktek oleh Moh. Djidan Afdal Sirail, dan sesi ketiga adalah tanya jawab. Tahapan ketiga adalah pembagian soal *post-test*, yang bertujuan untuk mengetahui seberapa mengertikah peserta mengenai materi yang diberikan. Pelatihan dimulai pukul 08.00 WITA dibuka oleh moderator dengan memberikan informasi mengenai pelatihan yang akan dilaksanakan. Dalam berjalannya kegiatan terdapat kendala yang terjadi yaitu karena waktu yang kurang efektif dan berdekatan dengan jam istirahat, hal ini menjadi penyebab sesi tanya jawab hanya dapat menampung satu pertanyaan saja, akan tetapi para siswa dapat bertanya melalui pesan kepada pemateri secara langsung. Adapun rangkaian kegiatan pelatihan ini dilakukan dengan melalui 3 tahapan, diantaranya:

1. *Pre-test*

Menurut Purwanto (2009) *Pre-Test* merupakan suatu tes berupa soal yang diberikan kepada peserta sebelum kegiatan belajar dimulai, yang mana bertujuan untuk mengetahui seberapa tau peserta mengenai materi yang akan dibawakan. Selain itu *pre-test* ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta mengenai *service excellent*, baik dalam hal pengertian, manfaat, tujuan, dan praktek. Sebelum penyampaian materi peserta dibagikan soal *pre-test* mengenai *service excellent* indikator pertanyaan terdapat pada (Tabel. 1 Indikator Pre-Test). Para siswa diberikan waktu 10 menit untuk mengisi soal yang diberikan. Setelah peserta mengisi soal, jawaban tersebut di kumpulkan menjadi satu dan di cek jawabannya oleh pemateri dan panitia, hal ini dilakukan agar sebelum penyampaian materi, pemateri dapat menyesuaikan contoh-contoh kasus dan pembawaan saat menjelaskan materi. Berdasarkan hasil *pre-test* yang dijawab oleh peserta, rata-rata peserta belum pernah mendengar dan mengetahui mengenai *service excellent*, baik dari segi pengertian, manfaat, maupun tujuan.



Gambar 3. Sesi *Pre-Test*

2. Kegiatan

Kegiatan ini dilakukan melalui 3 sesi. Sesi pertama pembukaan, pada awal pembukaan moderator membuka acara secara formal dan menjelaskan secara singkat mengenai pelatihan yang akan dilaksanakan, agar nantinya peserta memiliki bayangan mengenai materi dan praktek yang akan dibawakan. Selanjutnya sesi kedua yaitu penyampaian materi dan praktek mengenai *service excellent* pada bidang perhotelan. Pada sesi ini, materi dan praktek dilaksanakan selama 45 menit.

Pada awal materi peserta dijelaskan mengenai penyebab hilangnya pelanggan menurut U.S. *News and World Report*, 1% karena konsumen meninggal dunia, 3% karena konsumen pindah lokasi, 5% karena berteman dengan pihak lainnya, 9% pindah ke kompetitor lain, 14% karena konsumen tidak puas, dan 68% “*karena pelayanan yang diberikan tidak baik*”. Tidak menutup kemungkinan dengan pelayanan yang buruk dapat menyebabkan konsumen yang lainnya tidak akan datang juga. Hal ini menjadi penyebab yang membuat suatu perusahaan kehilangan pelanggan, karena dengan pelayanan yang buruk kepada satu konsumen saja, dapat membuat konsumen yang lainnya tidak akan datang.

Dalam berjalannya kegiatan para siswa aktif dalam menyampaikan pendapat mereka, salah satunya materi mengenai kualitas pelayanan. Terdapat 4 kualitas pelayanan yang pertama *Bad* (kualitas pelayanan yang buruk), kedua *Moderate* (Kualitas pelayanan yang biasa saja), ketiga *Good* (kualitas yang baik dan sesuai sop), dan keempat *Excellence* (kualitas pelayanan yang membuat konsumen merasa senang dan puas). Peserta diminta untuk maju dan mempraktekkan salah satu dari 4 kualitas pelayanan yang mereka inginkan. Pada kualitas pelayanan yang *Bad*, peserta memberi contoh ketika sedang melakukan pemesanan di hotel tetapi karyawan tidak langsung datang dan menanyakan kebutuhan konsumen, ketika berbicara karyawan melirik sana sini, dan tidak tersenyum maupun menyapa konsumen.



Gambar 4. Sesi penyampaian materi



Gambar 5. Sesi Praktek

Praktek lainnya yang siswa lakukan selama pelatihan diantaranya, cara menyapa konsumen, sikap ketika melayani pelanggan yang datang, bagaimana gestur tubuh ketika melayani konsumen pada saat masuk, intonasi suara ketika berbicara kepada konsumen, dan tata bahasa atau penggunaan kata, semua hal tersebut sangat dibutuhkan ketika kita sudah terjun ke dunia pekerjaan khususnya di perhotelan, hal ini terjadi karena bagus atau tidaknya pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap jumlah konsumen yang datang. Maka dari itu dengan penerapan *service excellent* dengan baik rasa kepercayaan dan kepuasan konsumen dapat membangun citra perusahaan yang baik.

Selama berjalannya kegiatan pelatihan, para siswa sangat aktif dan mampu mempraktekkan dengan baik. Sesi ketiga adalah sesi tanya jawab. Pada sesi ini terdapat peserta yang bertanya mengenai materi yang kurang mereka mengerti yaitu “apakah dengan penerapan *service excellent* itu dapat di katakan terlalu berlebihan dan mengganggu?” Dengan pengalaman yang dimiliki oleh pemateri sendiri selama bekerja di perhotelan, jawaban tersebut dapat di jelaskan dan dimengerti oleh peserta.

3. *Post-Test*

Post-test merupakan hasil evaluasi yang dilakukan setelah sesi materi dilakukan, tujuannya untuk mengetahui seberapa paham atau mengerti peserta terkait materi yang disampaikan, indikator pertanyaan terdapat pada (Tabel. 2 Indikator *Post-Test*). Sehingga dari hasil *Post-test* yang di dapat, para siswa dapat menjawab pertanyaan dengan baik dan mengetahui apa itu *service excellent*, baik pengertian, tujuan, manfaat maupun bagaimana penerapannya. Hal ini dapat dilihat berdasarkan jawaban mereka saat mengerjakan soal *pre-test* sebelum pelatihan dilaksanakan dan mengerjakan soal *post-test* sesudah pelatihan dilaksanakan.



Gambar 6. Dokumentasi Peserta

V. KESIMPULAN

Kemampuan peserta dapat dilihat dalam penguasaan materi yang cukup baik dan antusias peserta dalam menjawab pertanyaan, berdiskusi dan memberikan contoh kasus. Berdasarkan hasil *pre-test* dan *post-test*, terdapat peningkatan yang signifikan, yang mana pada hasil *pre-test* rata-rata peserta belum pernah mendengar dan mengetahui mengenai *service excellent*. Berdasarkan hasil *post-test* yang diberikan peserta mampu menjawab dengan baik. Maka hal ini menunjukkan bahwa dari pelatihan yang diberikan, telah memberikan manfaat dan pengetahuan baru bagi siswa/i SMA Negeri 16 Samarinda.

Saran yang perlu penulis pertimbangkan lebih lanjut adalah terkait motivasi peserta dalam mengikuti pelatihan. Hal ini bisa menjadi pertimbangan yang lebih akurat dalam menilai apakah peserta telah mendapatkan apa yang mereka inginkan dari kegiatan pelatihan ini, dan ingin mengikuti pelatihan sejenis ini di masa mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan acara “Pelatihan Penerapan *Service Excellent* di Bidang Perhotelan Pada SMA Negeri 16 Samarinda”. Penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Sri Romadhani, S.Pd.,M.Pd selaku kepala sekolah SMA Negeri 16 Samarinda yang sudah memberikan kesempatan kepada kami untuk melaksanakan pelatihan, terima kasih kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, terima kasih dengan adanya program MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka), Moh. Djidan Afdal Sirail sebagai pemateri, teman-teman yang sudah berkontribusi hingga artikel ini selesai, dan kepada peserta yang telah berpartisipasi hingga pelatihan ini dapat terlaksanakan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Adri, R. F. (2020). Pengaruh Pre-test Terhadap Tingkat Pemahaman Mahasiswa Program Studi Ilmu Politik Pada Mata Kuliah Ilmu Alamiyah Dasar. *Menara Ilmu*, XIV(01), 81–85.

-
- Firmansyah Strategi. 2016. Pelayanan Prima untuk Kepentingan SertaKepuasan Pelanggan dan Masyarakat, *Jurnal Ilmiah Widya*, Vol 3(4), hal.163-170
- Kurniansah, R., & Murianto. (2018). Upaya Peningkatan Service Excellent Skill Di Bidang Housekeeping Pada Mahasiswa Jurusan Perhotelan Di Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Mataram. *Japanese Journal of Geriatrics*, 1.
- Nugraha, M. F. (2020). *Service Excellent Concierge Section Dalam Menunjang Kepuasan Tamu Di Hotel De Paviljoen Bandung*. Akademi Pariwisata Bina Sarana Informatika.
- Firmansyah Strategi. 2016.” Pelayanan Prima untuk Kepentingan SertaKepuasan Pelanggan dan Masyarakat”, *Jurnal Ilmiah Widya*, Vol 3(4), hal.163-170
- bljr.co.id. (2021). *DITINGGALKAN PELANGGAN? 68% KARENA LAYANAN YANG BURUK*. Bljr.Co.Id. <https://www.blj.co.id/2021/01/20/ditinggalkan-pelanggan-68-karena-layanan-yang-buruk/>