

UPAYA PENINGKATAN *SERVICE EXCELLENT SKILL* DI BIDANG HOUSEKEEPING
PADA MAHASISWA JURUSAN PERHOTELAN DI SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
MATARAM

Oleh

¹⁾Rizal Kurniansah dan ²⁾Murianto

^{1,2} Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email: [1\)rizalsstpar@yahoo.com](mailto:rizalsstpar@yahoo.com) [2\)antorerakoh@yahoo.com](mailto:antorerakoh@yahoo.com)

Abstrak

Dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di dunia pendidikan, penguasaan *service excellent*, terutama pada bagian *housekeeping*, merupakan suatu hal yang sangat penting. Hal ini didasari atas berbagai pertimbangan yaitu, bagian *housekeeping* merupakan bagian yang langsung berhadapan dengan tamu serta kepuasan tamu bergantung dari kinerja dari department tersebut. Dengan semakin banyaknya hotel di NTB serta semakin dibutuhkannya sumber daya manusia yang kompeten, maka perlu dilaksanakan sebuah pelatihan. Sehingga melalui pelatihan tersebut dapat terus meningkatkan *skill* yang dimiliki oleh mahasiswa/i Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram dan sebagai bekal mereka agar lebih siap untuk terjun di industry perhotelan. Pelatihan ini bertujuan untuk membantu meningkatkan kemampuan pelayanan bagi mahasiswa/i STP Mataram, memberikan pengalaman pembelajaran *Service Excellent* kepada mahasiswa/i STP Mataram, dan meningkatkan kemampuan *Service Excellent* bagi mahasiswa/i STP Mataram dalam memberikan pelayanan. Target luaran dari pelatihan tersebut diharapkan mahasiswa/i STP Mataram memiliki kemampuan penguasaan *Service Excellent* yang memadai, terutama dalam tiga *skill* yang dilatihkan. Kemampuan ini diharapkan akan menunjang pencapaian tujuan untuk meningkatkan sumber daya manusia yang sebagai sasaran jangka pendek yang ingin dicapai oleh lembaga. Kegiatan ini akan berlangsung selama tiga bulan. Lama waktu yang dibutuhkan ini terkait dengan alokasi waktu yang dimiliki mahasiswa/i Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram mengingat kegiatan pelatihan ini diharapkan tidak mengganggu kegiatan perkuliahan dan kegiatan lainnya. Peserta berjumlah 20 orang yang terdiri dari mahasiswa/i kelas A sampai dengan Kelas E. Hasil kegiatan pengabdian pada masyarakat ini berlangsung dengan baik dan lancar. Kegiatan ini disambut positif oleh mahasiswa 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 dengan topik upaya peningkatan *service excellent skill* di bidang *housekeeping* pada mahasiswa jurusan perhotelan di sekolah tinggi pariwisata mataram ini secara keseluruhan dapat dikatakan berhasil/sukses.

Kata Kunci: *Service Excellent, Skill, Housekeeping.*

PENDAHULUAN

Dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di dunia pendidikan, pelatihan *service excellent skill* terutama di bagian *housekeeping* merupakan suatu hal yang sangat penting. Hal ini didasari atas

berbagai pertimbangan. Dengan memberlakukan standar mutu internasional, sebuah sekolah telah berkomitmen untuk memasuki sebuah ranah pengelolaan yang tidak lagi berpatokan pada standar dan tuntutan mutu lokal sehingga memerlukan



.....
sumber daya manusia yang mampu memahami seluk beluk informasi yang yang dibutuhkan dalam ranah sehingga dapat mendukung kinerja mereka dalam mewujudkan komitmen lembaga. Kemampuan melayani yang baik di bidang *housekeeping* merupakan tuntutan wajib bagi mahasiswa/i STP Mataram apabila mereka ingin berkarier di dunia pariwisata. Oleh karena itu, upaya peningkatan *service excellent skill* bagi mahasiswa/i merupakan bukti keseriusan sebuah perguruan tinggi untuk mewujudkan komitmen menuju perguruan tinggi bertaraf internasional.

Pelatihan *service excellent skill* terutama di bagian *housekeeping* merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan penguasaan *service excellent* bagi mahasiswa/i STP mataram. Materi pelatihan yang diberikan mencakup *skill-skill* dasar yang sangat berguna untuk menunjang kemampuan dalam melayani tamu. Materi yang akan dilaksanakan adalah *effective communication with your customer, relationship building, dan face to face contacts*. *Effective communication with your customer* merupakan kemampuan dalam memahami setiap tamu dalam hal berkomunikasi secara efektif, materi-materi yang akan diberikan antara lain Bagaimana memilih kata-kata yang tepat, nada yang pas dan menjaga percakapan anda tetap professional. Bagaimana memanfaatkan bahasa lisan secara efektif, termasuk bicara secara jelas, dan menghindarkan jargon yang membingungkan. Teknik mengajukan pertanyaan yang tepat dan juga menjawab pertanyaan dengan jitu. Dan *greeting*–Penerapan 3 S (senyum, sapa, salam), Sikap sopan.

Ketiga skil tersebut merupakan sebuah komponen tambahan dalam menciptakan sebuah *service excellent* bagi tamu. Untuk meningkatkan kemampuan *service excellent* bagi mahasiswa/i STP Mataram, bantuan penanganan yang terencana dan terprogram kiranya sangat dibutuhkan. Untuk itulah program ini dirancang sebagai upaya untuk

memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi para mahasiswa/i. Pelatihan *service excellent skill* ini diharapkan dapat membantu para mahasiswa/i dan untuk memotivasi diri dan mengoptimalkan potensi yang mereka miliki dalam memberikan pelayanan sehingga mereka dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan karir mereka kedepannya.

LANDASAN TEORI

Service excellent atau disebut juga sebagai "Pelayanan Prima merupakan sebuah kegiatan atau tahapan-tahapan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain, dan menyediakan berbagai pelayanan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh tamu. Etika pelayanan merupakan perilaku dalam memberikan pelayanan yang etis sesuai janji dan komitmen. Perilaku pelayanan yang dipengaruhi oleh kejujuran, emosi baik, kepercayaan diri, tanggung jawab, kepatuhan pada kode etik pelayanan, dan integritas diri untuk pelayanan berkualitas, akan menghasilkan kualitas etika pelayanan yang sempurna.

Pelayanan pelanggan yang etis mencerminkan bagaimana perusahaan berurusan dengan pelanggan melalui tata kelola bisnis yang sehat dan berbudaya. Hal ini akan tercermin dari ketersediaan standar pelayanan, budaya pelayanan, nilai-nilai kerja, kebijakan, dan etos kerja yang diharapkan untuk menjadi perilaku pelayanan yang etis. Mengembangkan lingkungan kerja yang berorientasi kepada pelayanan yang etis, untuk pelanggan eksternal dan internal, merupakan keunggulan yang akan membuat perusahaan selalu sukses di *front line*. Prinsip-prinsip dan nilai-nilai yang menggambarkan standar perilaku pelayanan yang etis; akan menghasilkan perilaku pelayanan *customer service* yang fokus pada kebutuhan pelanggan melalui perilaku yang profesional, sabar, tenang, jujur, hormat, berintegritas, terpercaya, dan patuh pada panduan kode etik pelayanan perusahaan.



Service Excellent senantiasa memenuhi kebutuhan customer, menghadirkan pelayanan yang berkualitas dengan kenyamanan yang optimal, mengutamakan keramahan, sopan santun, selalu menerapkan 3 S (senyum, sapa, salam), *helpful*, dan memiliki *product knowledge*, pengerjaan tepat waktu, tingkat kesalahan yang hampir tiada, kecepatan pelayanan, tenaga yang terampil, pengiriman yang rapi dan terjaga, penanganan *complain* yang baik, perhatian yang serius terhadap pelanggan serta mempunyai kecakapan dalam berkomunikasi yang baik

Metode penelitian

Kegiatan ini berbentuk pelatihan yang berlangsung selama tiga bulan dan bertempat di kampus STP Mataram, Materi pelatihan dirancang berdasarkan *Service Excellent Skill*. Tim pengabdian menyiapkan dan menyesuaikan materi yang menjadi kebutuhan para peserta pelatihan, Kegiatan dilaksanakan selama tiga bulan, dari bulan Desember – Februari. Tim pelaksana kegiatan ini terdiri dari 2 (dua) dosen Pariwisata yaitu Bapak Rizal Kurniansah, M.Par dan Bapak Murianto, M.Par.

Kegiatan diawali dengan pengenalan mengenai tujuan dan sasaran kegiatan yang akan dilakukan kepada peserta pelatihan yang dilanjutkan dengan pengenalan materi pelatihan kepada peserta pelatihan.

Pelatihan dibagi dalam tiga skill yaitu, *Effective communication with your customer*, *Relationship building*, dan *Face to face contacts*. Untuk *Effective communication with your customer* diberikan dalam tiga sesi pelatihan, materi *Relationship building* diberikan dalam tiga sesi pertemuan, dan materi terakhir yaitu *Face to face contacts* akan diberikan dalam tiga sesi pelatihan. Tiap sesi dilaksanakan selama 90 menit dengan perimbangan teori dan praktek dalam bentuk mengerjakan soal latihan. Kegiatan diakhiri dengan pelaksanaan *training* untuk

mengetahui peningkatan skor peserta setelah mengikuti pelatihan *service excellent skill*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan pengabdian pada masyarakat ini berlangsung dengan baik dan lancar. Kegiatan ini disambut positif dari mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan pelatihan ini. Program kegiatan pelatihan ini disambut positif karena program ini sesuai dengan kebutuhan para mahasiswa yang membutuhkan pengetahuan dan kemampuan dalam mencapai nilai yang cukup untuk bekerja di bidang pariwisata. 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 *service excellent* dan pemahaman akan *service excellent*. Antusiasme ini juga tercermin dari peningkatan skor yang didapat oleh peserta pelatihan setelah mengikuti pelatihan selama dua minggu.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelatihan ini adalah waktu dan jadwal pelatihan yang masih berbenturan dengan jadwal kegiatan lain maupun kegiatan pribadi masing-masing mahasiswa yang ada di Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram. Banyaknya kegiatan di kampus menyebabkan ada beberapa mahasiswa 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



c. Kemampuan peserta dalam penguasaan materi *Service Excellent Skill*

Target peserta pelatihan yang direncanakan sebelumnya adalah 20 orang mahasiswa aktif di program studi D3 Perhotelan Semester III. Secara umum kegiatan pelatihan berlangsung dengan baik dan lancar dan diikuti oleh 20 orang mahasiswa. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa target peserta mencapai 100%. Berdasarkan hasil capaian tersebut dapat dikatakan jumlah peserta pelatihan *Service Excellent Skill* berhasil/sukses.

Ketercapaian target materi pada kegiatan pelatihan *Service Excellent Skill* ini sangat baik, karena materi pelatihan telah disampaikan secara keseluruhan. Materi pendampingan yang telah disampaikan adalah:

1. *Effective communication with your customer (Komunikasi yang efektif dengan konsumen)*
2. *Relationship building (Menbangun hubungan baik)*
3. *Face to face contacts (berbicara secara langsung)*

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 tentang upaya peningkatan *service excellent skill* di bidang housekeeping pada mahasiswa jurusan perhotelan di sekolah tinggi pariwisata mataram 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 mahasiswa palatihan adalah menigkatnya kemampuan penguasaan *Service Excellent* mahasiswa/i di Sekolah Tinggi Pariwisata

Mataram. Selain itu juga mahasiswa/i termotivasi untuk terus belajar tentang *Service Excellent* sehingga dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam bidang pariwisata. Manfaat lain dari pelatihan ini yaitu hasil pelatihan ini juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambil kebijakan yang terkait dengan peningkatan kualitas mahasiswa di sekolah tinggi pariwisata mataram.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelatihan tentang upaya peningkatan *service excellent skill* di bidang housekeeping pada mahasiswa jurusan perhotelan di sekolah tinggi pariwisata 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.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hadi, Wisnu dan Wulanto, Risky Wakyu. 2014. Peranan Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departemen Di Sagan Huis Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*. Vol 5 (1):55
- [2] Hadiyanto dan Yuanita, Suzyant. 2010. Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan *Nokia Life Tool* Sebagai Inovasi Media Informasi Pertanian. *Jurnal Transdisiplin Sosiologi, Komunikasi, dan Ekologi Manusia*. Vol 4 (3): 366-379.
- [3] Parsidi. 2004. Pentingnya Housekeeping Bagi Suatu Hotel. *Jurnal Media Wisata*. Vol 2 (2) : 17.
- [4] Soepomo, Soenartomo. 2011. Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Terhadap Program Kewirausahaan Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 13 (1): 1-7.



- [5] Thoha, Miftah. 2003, *Perilaku Organisas*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [6] Yulianto dan Damayanti, Weningtyas. 2014. Peranan Housekeeping Dalam Menangani Komplain Untuk Memberikan Kepuasan Tamu Di Mawar Asri Hotel Jogja. *Jurnal Khasanah Ilmu*. Vol 5 (2) : 64.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN

