

PELATIHAN PELAYANAN PRIMA BAGI PEKERJA HARIAN DAN KARYAWAN MAGANG DI NOVOTEL BOGOR GOLF RESORT & CONVENTION CENTER DAN IBIS STYLE BOGOR RAYA

**Douwes Lasmana¹, Dea Prasetyawati², Budi Riyanto³, Rizki Amelia⁴,
Stella Permata⁵ Shandy Susanto⁶, Cahyadi Pakeh⁷, Rujero Hugo Tanaka⁸
& Kelvin Jo⁹**

Universitas Agung Podomoro, Jakarta, Indonesia^{1,2,3,4,5,6,7,8,9}

E-mail: douwes.lasmana@podomorouniversisty.ac.id¹, dea.wibowo@podomorouniversisty.ac.id²,
budi.riyanto@podomorouniversisty.ac.id³, rizki.amelia@podomorouniversisty.ac.id⁴,
stella.permata@podomorouniversisty.ac.id⁵, shandy.susanto@podomorouniversisty.ac.id⁶,
cahyadi.pakeh@podomorouniversisty.ac.id⁷, 31210011@podomorouniversisty.ac.id⁸,
31210030@podomorouniversisty.ac.id⁹

RIWAYAT ARTIKEL

Received : 2022-09-06

Revised : 2022-09-21

Accepted : 2022-11-08

KEYWORD

Service
Competence
Mindset
Communication

KATA KUNCI

Layanan
Kompetensi
Pola Pikir
Komunikasi

ABSTRACT

This Community Service activity aims to provide increased knowledge in Excellent Service, Communication in Excellent Service, Creating Memorable Service, properly and correctly which is implemented at Novotel Bogor Golf Resort & Convention Center and Ibis Styles Bogor Raya. The object of this application is to improve the quality of daily workers and apprentices, forming a way of piker based on awareness of the importance of excellent service, , assisting partners in the implementation of training that impacts day laborers and interns in order to achieve customer loyalty. The results of this activity can provide excellent benefits to the participants present. With this training, we can convey the knowledge and abilities that the participants have to be able to apply it in the world of workers, namely the world of hospitality.

ABSTRAK

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk memberikan peningkatan pengetahuan dalam Pelayanan Prima, Komunikasi dalam Pelayanan Prima, Meniptakan Pelayanan Yang Berkesan, secara baik dan benar yang di terapkan di Novotel Bogor Golf Resort & Convention Center dan Ibis Styles Bogor Raya. Objek penerapan ini yaitu untuk meningkatkan kualitas diri dari pekerja harian dan karyawan magang, membentuk cara piker yang berbasis pada kesadaran akan pentingnya pelayanan prima, membantu mitra dalam pelaksanaan pelatihan yang berdampak kepada pekerja harian dan karyawan magang demi tercapainya kesetiaan pelanggan. Hasil dari kegiatan ini dapat memberikan manfaat yang sangat baik bagi para peserta yang hadir. Dengan adanya pelatihan ini, kami dapat menerapkan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki para peserta untuk dapat mrngaplikasikannya didunia pekerja yakni dunia perhotelan.

A. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang terdampak negatif dari Pandemi Covid 19. Semenjak

pembatasan sosial, baik dalam cakupan domestik dan internasional diberlakukan industri hotel mengalami keterpurukan karena minimnya jumlah tamu yang

menginap atau menggunakan fasilitas hotel yang menjadi sumber penghasilan dari hotel. Para wisatawan yang telah membeli tiket dan melakukan reservasi terhadap kamar hotel juga banyak yang melakukan pembatalan atas alasan keselamatan, mengingat selain faktor produk, faktor resiko merupakan salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh wisatawan (Pitana & Diarta, 2009).

Akibatnya banyak sekali hotel yang terpaksa merumahkan karyawannya, dan untuk beberapa karyawan yang masih bekerja di hotelpun terpaksa harus mengalami penyesuaian upah karena kondisi industri yang mendesak hotel untuk merumuskan kembali perhitungan keuangannya agar bisnis tersebut dapat tetap bertahan dengan segala keterbatasannya.

Saat ini kondisi Covid-19 telah berangsur-angsur membaik. Bisnis secara umum juga mulai menunjukkan tanda – tanda yang baik, dan dengan dukungan pemerintah, industri perhotelan sedikit demi sedikit juga mulai bangkit. Jumlah tamu yang datang untuk menginap atau hanya sekedar makan dan minum di restoran yang dimiliki hotel semakin meningkat. Tamu-tamu mulai berdatangan ke hotel untuk berbagai tujuan, mulai dari untuk kepentingan bisnis, mengingat peraturan pemerintah tentang syarat bepergian ke luar kota juga sempat dilonggarkan, untuk sekedar belibur atau staycation yang banyak dilakukan oleh generasi millennials karena trend berwisata yang tengah marak, bahkan tamu-tamu yang menginap di hotel karena peraturan pemerintah yang mengharuskan setiap orang yang masuk ke Indonesia dari luar negeri harus dikarantina di hotel yang telah ditunjuk oleh pemerintah.

Peningkatan jumlah tamu hotel bukan berarti seluruh masalah di industri perhotelan terselesaikan. Jumlah tamu yang akan menginap belum sesuai dengan jumlah kamar yang tersedia. Artinya terdapat persaingan yang ketat antar hotel dari segala klasifikasi hotel. Hal ini membuat hotel harus tetap berstrategi untuk dapat menjadi pilihan

para tamu serta mempertahankan kesetiaan para tamu terhadap hotel tersebut, dimana mempertahankan kesetiaan para tamu pun merupakan proses yang tidak mudah, tidak dapat dibeli, tidak dapat dipakasakan dan diperoleh melalui kepuasan yang diterima seiring berjalannya waktu dan usaha. (Rahmayani, 2013).

Dalam industri jasa tentunya layanan menjadi kunci sukses untuk memperoleh kesetiaan tamu. Pengalaman menginap yang baik dilengkapi dengan layanan yang prima tidak saja membuat tamu menjadi puas, namun membuat tamu bersedia untuk merekomendasikan hotel kepada orang-orang terdekatnya baik secara langsung maupun melalui media sosial. Hal ini akan membuat bisnis hotel semakin membaik.

Setiap karyawan hotel seharusnya sudah pernah mendapatkan pelatihan tentang pelayanan prima, dengan tujuan agar setiap karyawan memiliki motivasi, serta semangat yang sama dalam melayani setiap pelanggan. Namun pada faktanya hal ini sangat sulit sekali tercapai. Selepas krisis pada awal Pandemi Covid-19 yang berdampak pada pemulangan karyawan di hotel. Saat ini banyak sekali hotel-hotel yang mulai bangkit kembali melakukan perekrutan karyawan sehingga mungkin saja bagi suatu hotel Sebagian karyawannya adalah karyawan baru. Namun tidak semua hotel memiliki kesempatan yang sama. Pada kenyataannya masih banyak sekali hotel yang belum mampu untuk merekrut kembali karyawan dengan jumlah besar sehingga kondisi kembali seperti sediakala, saat sebelum terjadinya Pandemi Covid-19. Solusi untuk masalah ini adalah dengan menggunakan tenaga kerja lepas, berupa trainee atau bahkan pekerja harian / daily worker yang bekerja berdasarkan kontrak dengan waktu yang singkat. Hal ini juga bukan tanpa kekurangan. Karwayan magang dan pekerja harian ini terkadang tidak memiliki standar kualitas yang seharusnya, sehingga hal ini berpengaruh kepada kualitas layanan dari karyawan tersebut. Hal in terjadi karena beberapa hal

misalnya saja; tingkat pendidikan, pengalaman kerja, serta tidak familiarnya karyawan magang atau pekerja harian terhadap hotel tempat mereka bekerja, sampai dengan karena alasan masa kontrak yang singkat membuat mereka tidak memiliki loyalitas yang sama dengan karyawan tetap di hotel tersebut.

Program pelatihan harus dilakukan oleh hotel secara berkala kepada karyawan magang dan pekerja harian agar mereka memiliki standar kerja, termasuk diantaranya inisiatif dan juga mental yang siap melayani dengan sepenuh hati demi tercapainya pelayanan prima di hotel tersebut. Namun sayangnya tidak semua hotel memiliki trainer yang cukup untuk melatih sekian banyak karyawan, sementara pelatihan pelayanan prima bukanlah hal yang dapat ditawarkan mengingat pentingnya pelatihan tersebut untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan hotel.

Menimbang semua masalah tersebut kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan judul "Pelatihan Pelayanan Prima bagi Pekerja Harian dan Karyawan Magang Di Novotel dan Ibis Styles Bogor" merupakan kegiatan yang paling tepat dan berguna bagi mitra.

Penyelenggaraan pelatihan terbagi menjadi tiga segmen yakni:

1. Pelayanan Prima
2. Komunikasi dalam Pelayanan Prima
3. Meniptakan Pelayanan Yang Berkesan.

Ketiga segmen tersebut dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pengetahuan dan membentuk cara pikir yang berbasis kepada pelayanan prima bagi pekerja harian dan karyawan magang di Novotel Bogor Golf Resort & Convention Center dan Ibis Styles Bogor Raya.

Pelatihan akan diberikan dalam format kelas interaktif dan permainan sehingga seluruh peserta dapat berpartisipasi langsung dan berinteraksi secara langsung dengan fasilitator.

B. TINJAUAN LITERATUR

1. Pelayanan Prima

a. Definisi Pelayanan Prima

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara langsung yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003), sedangkan Pelayanan Prima merupakan salah satu usaha yang dilakukan perusahaan atau organisasi dalam rangka melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, baik berupa produk atau jasa (Herlambang, 2018). Hal tersebut menerangkan secara tidak langsung bahwa Pelayanan Prima merupakan suatu usaha yang memenuhi standar kualitas untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan (Maddy, 2009).

b. Konsep Pelayanan Prima

Kesuksesan pembentukan sebuah atmosfer pelayanan prima dalam suatu organisasi atau perusahaan tergantung dari bagaimana organisasi tersebut dapat menerapkan konsep-konsep pelayanan prima yang mencakupi; Sikap (Attitude), Perhatian (Attention), Tindakan (Action), Kemampuan (Ability), Penampilan (Appearance), dan Tanggung jawab (Accountability) (Barata, 2013) ke dalam sebuah aksi yang dapat dinikmati dan dirasakan oleh pelanggan. Berikut adalah penjabaran dari masing-masing poin dalam konsep pelayanan prima:

a) Sikap (Attitude)

Merupakan gambaran perilaku yang mencerminkan hal positif yang ditunjukkan ketika berhadapan dengan pelanggan, dan bersikap sesuai dengan standar yang berlaku di tatanan budaya perusahaan yang mencerminkan sikap menghargai orang lain.

b) Perhatian (Attention)

Kemampuan untuk menunjukkan kepedulian pelanggan yang lahir secara intuitif untuk menjawab keinginan dan kebutuhan pelanggan dan menanggapi umpan balik dari

pelanggan dengan sepenuh hati berdasarkan pengamatan atau observasi terhadap pelanggan secara mendalam.

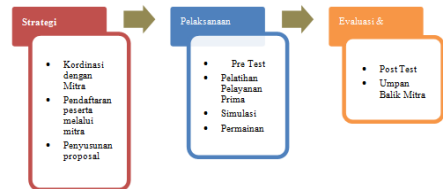
- c) **Tindakan (Action)**
Merupakan aksi yang dilakukan untuk menjamin seluruh kebutuhan pelanggan sudah terpenuhi, misalnya membuat catatan terhadap permintaan pelanggan dan memeriksa kembali apakah kebutuhan pelanggan sudah terpenuhi dan dengan segala daya upaya memberikan pelayanan ekstra terhadap pelanggan.
- d) **Kemampuan (Ability)**
Mencakup pengetahuan dan kemampuan dalam melakukan sesuatu secara teknis terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan keinginan untuk terus memperbaiki diri dan mempelajari hal baru terkait dengan kemampuan teknis dan pengetahuan umum agar dapat memberikan pelayanan dan komunikasi yang efektif dengan pelanggan.
- e) **Penampilan. (Appearance).**
Kemampuan untuk mempresentasikan diri dengan baik secara fisik maupun non fisik yang merefleksikan citra perusahaan yang dapat meningkatkan kepercayaan diri dan kredibilitas dalam melayani pelanggan.
- f) **Tanggung Jawab (Accountability)**
Sikap yang dapat membangkitkan kepercayaan pelanggan yang tercermin dalam kualitas layanan yang selalu prima dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

C. METODE

Tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dilakukan melalui beberapa sesi, yaitu 1. Melakukan pre-test dan post-test untuk mengukur tingkat pemahaman peserta terhadap materi; 2. memberikan pembekalan materi Pelayanan Prima; 3. memberikan pembekalan materi Komunikasi dalam Pelayanan Prima; 4. Memberikan

pembekalan materi Menciptakan Pelayanan yang Berkesan.

Didalam pelaksanaan pelatihan, peserta yang terdiri dari pekerja harian dan karyawan magang di Novotel Golf Resort & Convention Center dan Ibis Styles Bogor Raya.



D. HASIL

Sesuai dengan perencanaan kegiatan, program pelatihan telah berhasil dilakukan pada hari Selasa dan Rabu, 26-27 April 2022 di Ballroom Hotel Ibis Styles Bogor Raya yang diikuti oleh 67 Peserta yang merupakan karyawan lepas berupa karyawan magang dan pekerja harian di Novotel Bogor dan juga Ibis Styles Bogor Raya.

- a. **Sesi 1: Pelayanan Prima**
Diawali dengan sesi yang dibawakan oleh Ibu Dea Prasetyawati, sesi diberikan dalam bentuk ceramah dan diskusi interaktif dengan peserta mengenai konsep dasar pelayanan prima dan bagaimana peserta dapat mengelola emosi dalam memberikan pelayanan, kemudian sesi ceramah dilanjutkan oleh Ibu Stella Permata dengan topic yang sama dan diakhiri dengan Games dan tanya jawab.
- b. **Sesi 2: Komunikasi Dalam Pelayanan Prima**
Bapak Douwes Lasmana memulai sesi dengan mengadakan diskusi interaktif kepada peserta terkait permasalahan yang sering timbul akibat masalah komunikasi dalam dinamika berkeja di hotel dan dilanjutkan dengan paparan materi mengenai prinsip dasar komunikasi. Bapak Budi Riyanto, memandu sesi diskusi terkait dengan permasalahan yang sering timbul di industry terkait dengan masalah komunikasi. Sesi ini juga diisi dengan beberapa simulasi

dan permainan interaktif yang terkait dengan tema.

c. Sesi 3: Menciptakan Pelayanan Yang Berkesan

Acara dimulai dengan sesi interaktif terkait dua topik yang telah diberikan pada sesi 1 dan sesi 2 dengan dipandu oleh Bapak Cahyadi Pakeh, acara dilanjutkan dengan ceramah yang diselingi dengan simulasi dan juga permainan interaktif, Pada sesi ini Bapak Cahyadi bersama dengan bapak Shandy Susanto memberikan pemaparan mengenai bagaimana mengenali emosi tamu dan juga saran praktis untuk dapat melayani tamu sesuai dengan status emosinya dan memberikan pelayanan yang prima agar dapat tercipta pelayanan yang baik yang dapat menunjang performa hotel secara menyeluruh.

Untuk mengukur efektivitas program pelatihan serta mengukur pengetahuan dan kemampuan peserta terhadap topic yang diberikan maka sebelum acara pelatihan berlangsung setiap peserta diminta untuk mengisi serangkaian soal yang harus mereka isi sebagai Pre Test. Kumpulan soal merupakan kombinasi dari pertanyaan yang terkait dengan ketiga topik yang diberikan selama pelatihan berlangsung.. Dari 60 peserta yang mengikuti Pre-Test, nilai rata-rata yang didapatkan adalah 52,20 dan di akhir kegiatan, setelah ketiga sesi disampaikan oleh para pembicara, peserta kembali diminta untuk mengisi serangkaian pertanyaan sebagai Post Test untuk mengukur daya serap terhadap materi. Dari 60 peserta yang mengikuti Post-Test, nilai rata-rata yang didapatkan adalah 90,70.

Disamping itu, sebelum acara selesai 4 peserta diminta oleh para pelatih untuk memberikan rangkuman terhadap materi yang diberikan, dan seluruh peserta dapat menjelaskan dengan baik dan terperinci intisari dari setiap materi yang diberikan oleh para pembicara. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan pemahaman dari para

peserta pelatihan terhadap topic yang diberikan.

Pembukaan dengan Manajemen Hotel



Sesi 1 – Fundamental of Service Excellent



Sesi 2 – Peningkatan Kompetensi Komunikasi dalam Service Excellent



Sesi 3 – Menciptakan Pelayanan yang Berkesan



E. DISKUSI

Bagi Pelaksana Program : Memberikan dampak kepada masyarakat dan juga industri dalam rangka pemenuhan kriteria beban kerja semester serta memperkaya jejaring dengan mitra terkait.

Bagi Peserta : Pengembangan kapasitas dan kualitas bagi pekerja harian dan karyawan magang, serta mengembangkan jiwa pelayanan prima yang dapat mejadi bekal dalam karir di bidang jasa di masa yang akan datang.

Bagi Mitra Terkait: Efisiensi program pelatihan terhadap topik yang sangat mendasar namun berdampak yang berorientasi pada kepuasan dan kesetiaan pelanggan.

F. KESIMPULAN

Secara umum, simpulan yang dapat diambil dari pelaksanaan program pelatihan melalui program Pengabdian kepada Masyarakat di Ballroom Hotel Ibis Style Bogor Raya dalam menerapkan bebrbagai model dan metode pembelajaran yang berorientasi pada peningkatan pelayanan prima merupakan suatu keharusan terutama pada indutri perhotelan. Hal ini sangat relevan dengan upaya meningkatkan kualitas daily worker di hotel.

G. PERSEMBAHAHAN

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada beberapa pihak yang telah membantu dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini antara lain:

- 1) Bapak Bacelius Ruru, S.H., LL.M., selaku Rektor dari Universitas Agung Podomoro.
- 2) Bapak Prof. Dr. Ir. Sony Heru Priyanto, MM., selaku Kepala LPPM Universitas Agung Podomoro yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada tim penulis untuk melakukan PKM.
- 3) Ninna Vanessa sebagai Director of Human Resource of Hotel Ibis Style Bogor Raya.
- 4) Seluruh tim dosen dan mahasiswa Program Studi Bisnis Perhotelan, Universitas Agung Podomoro yang terlibat dalam kegiatan pengabdian ini.

H. REFERENSI

- Barata, Ateb Adya, 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Jakarta ; PT.Elek Mediakomputindo
- Herlambang, Susatyo. (2018). Customer Service. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Maddy, Khairul, 2009, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, Jakarta ; Chama Digital
- Pitana, I Gde dan I Ketut Surya Diarta . 2009. Pengantar Ilmu Pariwisata. Yogyakarta: Andi Offset
- Rahmayanti.2013, Keterkaitan Pelayanan Prima dan LoyalitaPelanggan.Erlangga: Jakarta.

