

## **PELATIHAN DASAR PELAYANAN PRIMA BIDANG PERHOTELAN BAGI KALANGAN MUDA DI LKP MITRA SAURI MEDAN**

**Elisabet Tambunan <sup>1)</sup>, Mery Lani Purba <sup>2)</sup>, Roberto Roy Purba, S.E., M.Sc <sup>3)</sup> & Idahwati, S.E., M.Si <sup>4)</sup>\***

**<sup>1,2,3</sup>, dan <sup>4)</sup> Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Sari Mutiara Indonesia, Indonesia**

Email : elisabet.tambunan19@gmail.com

### **Abstrak**

Pelayanan prima (*excellent service*) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi. Begitu pentingnya pelayanan prima bukan hanya untuk kepuasan pelanggan tetapi juga untuk kemajuan bisnis tersebut. Berawal dari harapan pihak Program Studi Manajemen FEIS USM Indonesia sebagai Mitra 1, untuk dapat memberikan pengalaman belajar yang *long lasting memory*. Salah satunya tentang pelayanan prima dimana mahasiswa dapat mempelajari langsung dari pihak yang berkompeten di bidang tersebut. Sementara LKP Mitra Sauri Medan sebagai Mitra 2, memiliki semangat untuk berbagi ilmu dan pengalaman pembelajaran di bidang jasa perhotelan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka Mitra 1 bersinergi dengan Mitra 2 mengadakan serangkaian kegiatan pelatihan dasar pelayanan prima. Secara keseluruhan kegiatan berjalan dengan baik sesuai dengan perencanaan. Semua pihak dapat bekerjasama dengan baik. Pelatihan dasar pelayanan prima diberikan dengan suasana yang menyenangkan disertai dengan simulasi berbagai kegiatan pelayanan di sebuah hotel dan juga kunjungan ke Emerald Garden International Hotel untuk melihat langsung bagaimana pengaplikasian pelayanan prima pada salah satu hotel yang bertaraf internasional di kota Medan. Hal ini memberikan kesan yang baik dan menarik bagi para peserta dimana mereka bisa memahami pembelajaran tentang pelayanan prima dengan melakukannya langsung (*learning by doing*).

**Kata kunci:** pelayanan prima, dan perhotelan

### **Abstract**

*Excellent service* is a concern of a company toward customers by trying to provide the best service possible to satisfy the customers' expectations and needs, based on service standards and procedures to realize customers' trust so they are always satisfied, and realizing a customer who has high loyalty. Once the importance of excellent service is not only for customer satisfaction but also for the progress of the business. Starting from the expectations of the Management department Faculty of Economics and Social Sciences Sari Mutiara Indonesia University as first partner, to be able to provide a long lasting memory learning experience. One of them is about excellent service where students can learn directly from those who are competent in the field. Meanwhile LKP Mitra Sauri Medan as second partner has a passion for sharing knowledge and learning experiences in the field of hospitality services. To overcome these problems, first partner and second partner in synergy held a series of basic training for excellent service activities. Overall the activities run well according to plan. All parties can work well together. The basic training for excellent service was provided with a pleasant atmosphere accompanied by simulations of various service activities in a hotel and also study tour to Emerald Garden International Hotel to see directly how the application of excellent service in an international standard hotel at Medan city. Those gave a good and interesting impression for participants where they can understand learning about excellent service by doing it directly (*learning by doing*).

**Keywords:** service excellence, and hospitality

## PENDAHULUAN

Pelayanan prima (*excellent service*) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standard dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

Keuntungan yang dapat diperoleh dari penerapan pelayanan prima (*excellent service*) antara lain:

- Keputusan pihak pelanggan untuk segera membeli produk yang kita tawarkan pada saat itu juga
- Menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/produk produsen yang bersangkutan
- Mempertahankan pelanggan agar tetap loyal menggunakan produk produsen yang bersangkutan
- Dapat menghindarkan terjadinya tuntutan-tuntutan terhadap penjual yang tidak perlu

Begitu pentingnya pelayanan prima bukan hanya untuk kepuasan pelanggan tetapi juga untuk kemajuan bisnis perhotelan tersebut. Bayangkan saja bila Anda sebagai pemilik hotel yang memiliki beberapa karyawan dengan pelayanan yang apa adanya dan sering tidak memuaskan tamu yang datang. Bisa diprediksi beberapa saat saja hotel Anda akan gulung tikar. Hanya masalah sepele namun bisa menjadi bomerang bagi keberhasilan usaha Anda. Karena pelayanan prima di hotel yang diberikan tersebut akan memberikan kepuasan tamu karena mereka pada dasarnya ingin dipuaskan, dimanja dan diperhatikan.

Berdasarkan pembahasan topik pelayanan prima tersebut di atas, Program Studi Manajemen Universitas Sari Mutiara Indonesia menganggap bahwa topik tersebut adalah hal yang sangat penting diajarkan di kalangan mahasiswa dimana saat ini bidang konsentrasi yang ditawarkan adalah Manajemen Pemasaran. Program Studi Manajemen merupakan salah satu bagian dari Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia (FEIS USM-Indonesia) yang didirikan pada tanggal 10 Januari 2013. Program Studi Manajemen FEIS USM-Indonesia yang memiliki keunggulan di bidang manajemen pemasaran menerapkan Kurikulum Berbasis Kompetensi (KBK) dengan menggunakan metode *student centre learning*, bermuatan *softskill* dan telah menerapkan

Kurikulum Berbasis Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI). Dengan demikian, lulusan Program Studi Manajemen diharapkan dapat memiliki kemampuan dalam menerapkan ilmu dan teknologi dalam bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran.

Dengan memahami betapa pentingnya pelayanan prima dalam berbagai bisnis terutama di bidang jasa, program studi Manajemen Universitas Sari Mutiara Indonesia bersinergi dengan LKP Mitra Sauri yang merupakan bagian dari pembelajaran mata kuliah Manajemen Pemasaran. LKP Mitra Sauri Medan merupakan salah satu Lembaga Kursus dan Pelatihan yang telah bekerjasama dengan beberapa hotel di Sumatera Utara dan instansi pemerintahan terkait. Program Studi Manajemen Universitas Sari Mutiara Indonesia bersinergi dengan LKP Mitra Sauri Medan untuk mengadakan serangkaian kegiatan Pelatihan Dasar Pelayanan Prima Bidang Perhotelan Bagi Kalangan Muda Di LKP Mitra Sauri Medan.

### **ANALISIS SITUASIONAL**

Berdasarkan observasi dan diskusi langsung antara kedua mitra diperoleh beberapa hal yang melatarbelakangi diadakannya PKM ini, yaitu:

1. Berpegang pada visi dan misinya, Program Studi Manajemen FEIS USM-Indonesia yang memiliki keunggulan di bidang manajemen pemasaran menerapkan Kurikulum Berbasis Kompetensi (KBK) dengan menggunakan metode *student centre learning*, bermuatan *softskill* dan telah menerapkan Kurikulum Berbasis Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI). Pihak program studi berharap dapat memberikan pengalaman belajar yang *long lasting memory*. Salah satunya tentang pelayanan prima dimana mahasiswa dapat mengalami langsung dengan mengikut rangkaian kegiatan pelatihan dasar pelayanan prima. Dengan demikian, lulusan Program Studi Manajemen diharapkan dapat memiliki kemampuan dalam menerapkan ilmu dan teknologi dalam bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran.
2. Sebagai Lembaga Kursus dan Pelatihan yang telah bekerjasama dengan beberapa hotel di Sumatera Utara dan instansi pemerintahan terkait, didasari oleh visi dan misinya, pihak LKP Mitra Sauri memiliki semangat untuk berbagi ilmu dan pengalaman pembelajaran di bidangnya terutama bagi kalangan muda.

**METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan ini berupa pelatihan dasar pelayanan prima yang disampaikan dalam bentuk *workshop*, simulasi dan *study tour* ke salah satu hotel di Sumatera Utara (Emerald Garden International Hotel). Diharapkan peserta belajar untuk memahami pentingnya pelayanan prima dalam menjalankan bisnis terutama bisnis yang berhubungan dengan jasa.

**METODE EVALUASI**

Evaluasi dilakukan pada akhir sesi kegiatan. Evaluasi diberikan dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari masing-masing kegiatan melalui penyebaran kuisioner ke seluruh peserta pelatihan.

**HASIL KEGIATAN**

Adapun hasil kegiatan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Hasil Pencapaian Akhir**

Unsur	Pra IbM	Pasca IbM	Uraian	Persentase (%)
Pelayanan Prima	Belum mengetahui tentang pelayanan prima baik secara teori maupun praktek	Mengetahui tentang pelayanan prima baik secara teori maupun praktek	Melatih peserta tentang dasar-dasar dari pelayanan prima khususnya di dunia perhotelan	100



**Gambar 1.1. Workshop Service Excellence**



Gambar 1.2. Simulasi Service Excellence



Gambar 1.3. Study Tour ke Emerald Garden International Hotel

## PEMBAHASAN

Secara keseluruhan kegiatan berjalan dengan baik sesuai dengan perencanaan. Semua pihak dapat bekerjasama dengan baik. Pelatihan dasar pelayanan prima diberikan dengan suasana yang menyenangkan disertai dengan simulasi berbagai kegiatan pelayanan di sebuah hotel dan juga kunjungan ke Emerald Garden International Hotel untuk melihat langsung bagaimana aplikasi pelayanan prima di salah satu hotel yang bertaraf internasional di kota Medan. Hal ini memberikan kesan yang baik dan menarik bagi para peserta dimana mereka bisa memahami pembelajaran tentang pelayanan prima dengan melakukannya langsung (*learning by doing*).

## SIMPULAN

Adapun kesimpulan dari pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah dengan mengadakan kegiatan pelatihan dasar pelayanan prima dan *study tour* ke salah satu hotel bertaraf internasional di kota Medan, memberikan dampak yang positif bagi para peserta. Dimana mereka memperoleh pembelajaran dan pengalaman yang menyenangkan tentang pelayanan prima khususnya di bidang perhotelan dimana para

peserta diberikan kesempatan untuk melakukan langsung beberapa kegiatan yang termasuk pelayanan prima dalam bentuk simulasi dan *study tour* ke hotel (*learning by doing*).

### UCAPAN TERIMAKASIH

Kami dari tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Manajemen FEIS USM Indonesia dan LKP Mitra Sauri Medan serta pihak Emerald Garden International Hotel yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran mendukung kami dalam melaksanakan kegiatan PKM sebagai salah satu Tridarma di Perguruan Tinggi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Badudu Rizal, 2015, *Service Excellence: Pelayanan Pelanggan yang Prima oleh Perusahaan di Indonesia*. Jakarta: Kompas
- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima – Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Ellitan Lena, dan Anatan Lina, 2008, *Service Excellence, Competing Through Competitiveness*. Bandung: Alfabeta
- Faztrack, 2017, *Service Excellence Di Hotel Cara Terbaik Meningkatkan Kepuasan Tamu* <https://gofaztrack.com> diakses pada tanggal 29 Februari 2020
- Faztrack, 2020, *Pentingnya Service Excellence di Hotel*. <https://gofaztrack.com> diakses pada tanggal 29 Februari 2020
- Kasmir, 2017, *Customer Service Excellent Teori Dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- LKP Mitra Sauri Medan, 2020, *Visi dan Misi LKP Mitra Sauri Medan*
- Malau Harman, 2018, *Manajemen Pemasaran – Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta
- Mina Rahmayanti, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Nyoman, dkk., 2016., *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja*, *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, Vol. 7 No.2 2016
- Program Studi Manajemen USM Indonesia, 2019, <http://manajemen.sari-mutiara.ac.id/> diakses pada tanggal 5 Maret 2020
- Sahir, Syafrida Hafni, dkk, 2020, *Gagasan Manajemen*. Yayasan Kita Menulis
- Universitas Ciputra, 2015. *Pengertian Pelayanan Prima/Excellent Service*. <http://ciputraceo.net> diakses pada tanggal 29 Februari 2020
- Widarini Falih, 2013, *Hubungan Pelayanan Prima (Service Excellence) Dengan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng Banyuwangi*. *Skripsi*. <http://etheses.uin-malang.ac.id>, diakses pada tanggal 31 Januari 2020