

Efektivitas Pelatihan Pelayanan Hotel dalam Meningkatkan Keterampilan Hospitality Mahasiswa

Iip Rahmat Najib¹, Nur Islamiyatul Jannah², Kennardi Satta³, Neilla Farrah Sakina⁴, Samuel Edy Kurniawan Saputra⁵

¹⁻⁵ Politeknik Palopo, Palopo, Sulawesi Selatan, Indonesia

Penulis Korespondensi:

Nur Islamiyatul Jannah

nijannah07@gmail.com

Abstrak:

Keterampilan pelayanan dalam bidang perhotelan merupakan kompetensi penting yang harus dimiliki oleh mahasiswa yang dipersiapkan untuk memasuki dunia kerja di sektor hospitality. Namun demikian, masih banyak mahasiswa yang memiliki keterbatasan pengalaman praktik pelayanan hotel sehingga pemahaman mereka terhadap standar pelayanan industri belum optimal. Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu persiapan kegiatan, penyampaian materi mengenai konsep hospitality dan pelayanan prima, demonstrasi teknik pelayanan hotel, praktik pelayanan oleh peserta, serta evaluasi kegiatan melalui pengamatan keterampilan dan pengukuran peningkatan pengetahuan peserta. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan hospitality mahasiswa setelah mengikuti pelatihan. Rata-rata nilai pengetahuan peserta meningkat dari 62,5 sebelum pelatihan menjadi 84,25 setelah pelatihan. Selain itu, hasil observasi praktik menunjukkan bahwa lebih dari 75 persen peserta mampu menerapkan teknik penyambutan tamu, komunikasi pelayanan, prosedur pelayanan restoran, dan teknik penataan meja sesuai dengan standar pelayanan hotel. Kegiatan ini juga memberikan manfaat bagi mahasiswa dalam meningkatkan kepercayaan diri, kemampuan komunikasi pelayanan, serta pemahaman mengenai etika pelayanan kepada tamu di lingkungan industri hospitality.

Kata Kunci: Hospitality, Pelayanan, Perhotelan

Pendahuluan

Industri pariwisata dan perhotelan adalah salah satu sektor layanan yang mengalami peningkatan yang signifikan dan berperan besar dalam perekonomian negara. Di dalam kawasan ini, tingkat kualitas layanan menjadi elemen kunci yang mampu mempengaruhi kepuasan konsumen serta keberlangsungan usaha. Kinerja pelayanan yang memuaskan tidak hanya tergantung pada infrastruktur fisik hotel, tetapi juga pada keterampilan dan sikap profesional dari para tenaga kerja yang terlibat. Oleh karenanya, kemampuan di bidang hospitality adalah komponen vital yang harus dimiliki oleh calon pekerja dalam sektor perhotelan, termasuk bagi mahasiswa yang sedang dipersiapkan untuk terjun langsung ke dunia industri ini. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat berkaitan dengan kemampuan tenaga kerja dalam menerapkan berbagai standar pelayanan seperti responsivitas, keandalan, jaminan, empati, dan elemen fisik yang menjadi indikator mutu layanan di sektor perhotelan (Aprilia, Pinandoyo, & Simanungkalit, 2024).



Diterbitkan oleh :

Perumpulan Dosen Muslim Indonesia
Sulawesi Selatan

<https://dmi-journals.org/jai/>

Meskipun demikian, kondisi nyata di lapangan memperlihatkan bahwa banyak mahasiswa belum memiliki kemampuan pelayanan hotel secara optimal sebelum memulai karir mereka. Hal ini disebabkan oleh minimnya pengalaman praktis, terbatasnya pelatihan berbasis industri, serta belum maksimalnya penerapan standar operasional dalam proses pendidikan. Penelitian mengenai pelatihan urutan layanan bagi mahasiswa perhotelan menunjukkan bahwa training pelayanan sangat penting untuk mempersiapkan mahasiswa dengan pemahaman tentang tahapan pelayanan kepada tamu, mulai dari penyambutan hingga tamu meninggalkan restoran atau hotel (Sipayung et al., 2024). Penelitian ini menegaskan bahwa mahasiswa yang mengikuti pelatihan pelayanan memiliki tingkat kesiapan untuk bekerja yang lebih baik dibandingkan dengan mahasiswa yang hanya mendapatkan pembelajaran teoritis.

Isu yang serupa juga muncul di berbagai institusi pendidikan dan pelaku sektor pariwisata yang menunjukkan bahwa kemampuan dalam pelayanan unggul masih menjadi masalah utama dalam upaya meningkatkan mutu layanan. Aktivitas pelatihan di bidang perhotelan terbukti dapat meningkatkan pengetahuan serta keterampilan peserta dengan signifikan. Sebagai ilustrasi, program pelatihan pelayanan unggul yang diadakan untuk pengelola homestay di Kepulauan Seribu memperlihatkan bahwa sekitar 96% penerima pelatihan merasakan peningkatan dalam pengetahuan dan kemampuan pelayanan mereka setelah mengikuti pelatihan (Sudrajat et al., 2023). Data ini mengindikasikan bahwa pelatihan adalah strategi yang efektif untuk meningkatkan kompetensi di bidang perhotelan.

Disamping itu, program pelatihan serta pengembangan sumber daya manusia juga terbukti memainkan peran krusial dalam meningkatkan mutu layanan di bidang perhotelan dan restoran. Penelitian yang meneliti pelatihan karyawan dalam sektor perhotelan menunjukkan bahwa program pelatihan dapat meningkatkan mutu layanan dan kinerja karyawan saat berinteraksi dengan pelanggan (Indarawan & Dewi, 2023). Ini menunjukkan bahwa penguatan kompetensi melalui pelatihan praktis adalah salah satu metode yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan di sektor jasa.

Melihat kondisi tersebut, mahasiswa sebagai calon tenaga kerja di bidang perhotelan membutuhkan pelatihan keterampilan hospitality yang lebih terapan melalui program pelatihan yang berfokus pada layanan hotel. Program pengabdian masyarakat ini direncanakan dalam bentuk pelatihan yang menggabungkan konsep pelayanan unggul, standar operasional layanan hotel, komunikasi dengan tamu, serta praktik layanan langsung. Metode pelatihan yang diterapkan menggunakan pendekatan experiential learning, yang memberikan peserta kesempatan untuk mendapatkan pengalaman langsung dalam melakukan pelayanan seperti yang biasa diterapkan di sektor perhotelan (Hanadya & Febrianti, 2025). Pendekatan ini dinilai efisien karena mahasiswa tidak hanya mengenal teori pelayanan, tetapi juga mampu menerapkan keterampilan hospitality secara langsung.

Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk mengasah keterampilan hospitality mahasiswa melalui pelatihan layanan hotel yang berorientasi pada praktik di industri. Selain itu, kegiatan ini memiliki sasaran untuk memperdalam pemahaman mahasiswa tentang standar layanan hotel, etika dalam memberikan pelayanan kepada tamu, serta kemampuan berkomunikasi untuk memberikan layanan yang berkualitas profesional. Diharapkan manfaat dari kegiatan ini dapat meningkatkan kesiapan mahasiswa dalam memasuki dunia kerja di bidang perhotelan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam sektor hospitality, serta mendukung pengembangan kompetensi mahasiswa yang sesuai dengan tuntutan industri jasa perhotelan.

Metode Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di hotel yang berkolaborasi dengan program ini, sehingga mahasiswa bisa mendapatkan pengalaman belajar langsung dalam suasana industri perhotelan. Tujuan dari kegiatan yang dilaksanakan di hotel adalah agar para peserta pelatihan mampu memahami secara langsung standar pelayanan hotel, prosedur operasional untuk pelanggan, serta etika layanan yang diterapkan dalam sektor *hospitality*.

Kegiatan diadakan di salah satu hotel yang dilengkapi dengan fasilitas praktik layanan seperti area restoran, ruang layanan tamu, dan ruang pelatihan yang mendukung simulasi pelayanan hotel. Pemilihan hotel ini sebagai lokasi kegiatan didasari oleh adanya fasilitas yang cukup serta adanya dukungan dari pihak manajemen hotel terhadap pelaksanaan pelatihan.

Sebagai gambaran mengenai suasana pelatihan layanan hotel, berikut adalah ilustrasi mengenai kegiatan pelatihan *hospitality* yang diadakan di dalam hotel.



Gambar 1. Pelatihan Pelayanan Hotel

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian ini memakai pendekatan pelatihan yang terfokus pada praktik langsung di sektor perhotelan. Cara ini memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mendapatkan wawasan nyata mengenai standar layanan hotel. Langkah-langkah dalam melaksanakan kegiatan ini mencakup:

1. Tahap Persiapan

Di fase ini, beberapa kegiatan awal dilakukan, yang meliputi:

- a. Kolaborasi dengan manajemen hotel sebagai partner kegiatan
- b. Identifikasi kebutuhan pelatihan *hospitality* untuk mahasiswa
- c. Penyusunan materi pelatihan tentang layanan hotel
- d. Persiapan alat evaluasi kegiatan

2. Tahap Penyuluhan

Fase ini dilakukan dengan memberikan informasi mengenai konsep dasar *hospitality* dan pelayanan terbaik di sektor perhotelan. Materi yang disampaikan mencakup:

- a. Konsep *hospitality* dalam dunia perhotelan
- b. Etika dalam melayani tamu
- c. Standar operasional layanan di hotel
- d. Kepentingan komunikasi dalam menciptakan pengalaman baik bagi tamu

3. Tahap Demonstrasi

Dalam fase ini, instruktur atau praktisi hotel memperagakan teknik layanan yang sesuai dengan standar industri. Peragaan ini mencakup:

- a. Teknik menyambut tamu
 - b. Proses layanan restoran
 - c. Teknik penataan meja
 - d. Komunikasi layanan terhadap tamu
4. Tahap Pelatihan Praktik
Peserta pelatihan menjalankan praktik layanan hotel secara langsung di area hotel di bawah pengarahannya instruktur. Peserta dibagi ke dalam beberapa kelompok untuk mensimulasikan pelayanan kepada tamu.
5. Tahap Pendampingan
Tim yang menjalankan kegiatan ini memberikan bimbingan kepada peserta selama praktik layanan hotel agar mereka memahami prosedur layanan yang tepat dan mampu menerapkan keterampilan hospitality dengan baik.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pelatihan layanan hotel dilaksanakan di salah satu hotel yang merupakan mitra dengan fasilitas untuk praktik layanan hospitality. Proses kegiatan dilakukan selama satu hari dan terbagi menjadi beberapa tahap, yang mencakup penyampaian informasi mengenai konsep hospitality, demonstrasi layanan hotel oleh para profesional, praktik layanan oleh para peserta, serta penilaian terhadap kegiatan tersebut.

Secara keseluruhan, pelatihan berlangsung dengan lancar dan mendapatkan reaksi positif dari para peserta. Ini terlihat dari tingkat keterlibatan aktif mahasiswa selama kegiatan berlangsung, terutama saat sesi praktik layanan hotel. Peserta menunjukkan semangat yang tinggi dalam mempelajari teknik layanan kepada tamu, komunikasi layanan, serta prosedur layanan restoran yang merupakan elemen penting dalam dunia hospitality.

Selain itu, pelaksanaan kegiatan di area hotel memberikan pengalaman belajar yang lebih mendalam bagi mahasiswa, karena mereka dapat secara langsung melihat standar layanan yang diterapkan dalam industri perhotelan. Lingkungan pembelajaran yang nyata ini membantu mahasiswa untuk memahami prosedur layanan dengan lebih praktis dibandingkan dengan metode pembelajaran yang hanya dilakukan di ruang kelas.

Hasil evaluasi kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan hotel memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan mahasiswa mengenai konsep hospitality dan standar pelayanan hotel. Peningkatan ini dapat dilihat dari hasil pre-test dan post-test yang dilakukan sebelum dan sesudah kegiatan pelatihan.

Tabel berikut menunjukkan rata-rata hasil penilaian pengetahuan peserta sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan.

Tabel 1. Hasil Pre-test dan Post-test Pengetahuan Hospitality Mahasiswa

No	Aspek Penilaian	Rata-Rata Pre-Test	Rata-Rata Post-Test
1	Pemahaman konsep hospitality	62	84
2	Pengetahuan standar pelayanan hotel	60	82
3	Etika pelayanan kepada tamu	65	86
4	Komunikasi pelayanan	63	85
Rata-Rata Keseluruhan		62,5	84,25

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa terjadi peningkatan rata-rata nilai dari 62,5 menjadi 84,25, yang menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan hotel mampu

meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai konsep dasar hospitality dan standar pelayanan hotel.

Selain peningkatan pengetahuan, kegiatan pelatihan juga menunjukkan adanya peningkatan keterampilan praktik pelayanan hotel pada mahasiswa. Hal ini terlihat dari hasil observasi terhadap praktik pelayanan yang dilakukan peserta selama kegiatan pelatihan.

Tabel 2. Hasil Penilaian Keterampilan Hospitality Mahasiswa

No	Indikator Keterampilan	Persentase Peserta Kompeten
1	Teknik penyambutan tamu (greeting)	88%
2	Komunikasi pelayanan	84%
3	Prosedur pelayanan restoran	80%
4	Teknik table setting	76%

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mampu melakukan praktik pelayanan hotel sesuai dengan standar yang telah dijelaskan dalam pelatihan. Persentase peserta yang mencapai kategori kompeten pada setiap indikator berada di atas 75%, sehingga dapat dikatakan bahwa kegiatan pelatihan ini efektif dalam meningkatkan keterampilan hospitality mahasiswa.

Selain itu, peningkatan keterampilan hospitality yang diperoleh peserta menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan hotel dapat menjadi salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan kesiapan kerja mahasiswa di bidang industri jasa. Mahasiswa yang telah memperoleh pengalaman praktik pelayanan hotel cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai standar pelayanan dan etika kerja yang berlaku di industri perhotelan.

Pelaksanaan kegiatan pelatihan di lingkungan hotel juga memberikan keuntungan tersendiri karena peserta dapat belajar langsung dari praktisi industri serta mengamati penerapan standar pelayanan yang sebenarnya. Hal ini membantu mahasiswa memahami perbedaan antara konsep pelayanan yang dipelajari di kelas dengan praktik pelayanan yang diterapkan di dunia kerja.

Dengan demikian, kegiatan pelatihan pelayanan hotel dapat menjadi salah satu bentuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berkontribusi dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa di bidang hospitality serta mendukung kesiapan mereka untuk memasuki dunia kerja di sektor perhotelan.

Simpulan

Kegiatan pengabdian berupa pelatihan pelayanan hotel yang dilaksanakan di lingkungan hotel mitra menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan keterampilan hospitality mahasiswa. Kegiatan ini juga memberikan manfaat bagi mahasiswa sebagai calon tenaga kerja di bidang hospitality karena dapat meningkatkan kesiapan kerja, keterampilan komunikasi pelayanan, serta pemahaman mengenai etika pelayanan kepada tamu.

Secara teoritik, kegiatan ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan model pelatihan hospitality berbasis praktik industri yang dapat digunakan sebagai pendekatan pembelajaran dalam meningkatkan kompetensi pelayanan mahasiswa di bidang perhotelan dan pariwisata.

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada pihak manajemen hotel mitra yang telah memberikan izin, fasilitas, serta dukungan selama pelaksanaan kegiatan pelatihan pelayanan hotel sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik.

Selain itu, penulis menyampaikan apresiasi kepada mahasiswa peserta kegiatan yang telah berpartisipasi secara aktif selama pelaksanaan pelatihan hospitality sehingga kegiatan ini dapat berjalan secara efektif dan memberikan manfaat bagi peningkatan keterampilan pelayanan di bidang perhotelan.

Referensi

- Aprilia, R., Pinandoyo, A., & Simanungkalit, D. (2024). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada industri perhotelan. *Jurnal Amanah*, 8(1), 45–56.
- Hanadya, R., & Febrianti, S. (2025). Pelatihan hospitality berbasis experiential learning dalam meningkatkan kompetensi pelayanan mahasiswa. *Jurnal Inovasi Sosial*, 5(1), 21–30.
- Indarawan, I., & Dewi, N. K. (2023). Pengaruh pelatihan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada sektor hospitality. *Jurnal Paris: Pariwisata dan Bisnis*, 2(3), 155–164.
- Sipayung, R., Sitorus, M., & Hutapea, A. (2024). Pelatihan sequence of service untuk meningkatkan kompetensi pelayanan mahasiswa perhotelan. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 120–129.
- Sudrajat, A., Kurniawati, D., & Maulana, F. (2023). Pelatihan pelayanan prima bagi pengelola homestay dalam meningkatkan kualitas layanan wisata. *Jurnal Abdimas Pariwisata dan Layanan Jasa*, 4(2), 88–96.