



PENGENALAN OPERASIONAL HOTEL BAGI SISWA-SISWI SMK NEGERI 7 KOTA TANGERANG

Rahmat Kusnedi^{1*}, Nova Bernedeta Sitorus^{2*}, Budi Setiawan³, Dede Fahrurroji⁴, Johann Prawiro⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Pradita, Indonesia

*email: novairene579@gmail.com

Info Artikel

Diajukan: 22-03-2022

Diterima: 29-04-2022

Diterbitkan: 14-05-2022

Keyword:

Hotel operational, vhp software, kitchen

Kata Kunci:

Operasional hotel, software vhp, kitchen

Lisensi:

cc-by-sa

Abstract

The level of service offered in a hotel starts from the core benefit, namely a room to stay. Core benefits are supported by facilitating service or often referred to as hotel operations such as front office, housekeeping, food and beverage, and kitchen/pastry. Vocational High Schools are expected to be able to become quality resources, they are not only taught theoretical classes but are also taught skills according to what is needed by the industry. Therefore, the Community Service Team of the Pradita University Tourism Study Program would like to share knowledge about hotel operations with partners, in this case, SMK Negeri 7 Tangerang City. This activity will begin with an introduction to the campus and after that the participants are divided into VHP practice and kitchen practice. To measure the extent to which participants understand the material that has been made, a pre-test and post-test will be conducted. This activity is guided by lecturers who are experts in the front office and kitchen, assisted by several students. Participants who take part in practical activities using the VHP software gain increased knowledge and can make reservations about the software. Participants who take part in cooking practice activities can make Indonesian dishes such as grilled konro and tekwan soup.

Abstrak

Tingkatan service offering dalam sebuah hotel berawal dari core benefit yaitu kamar untuk menginap. Core benefit didukung oleh facilitating service atau sering disebut dengan operasional hotel seperti front office, housekeeping, food and beverage, dan kitchen/pastry. Sekolah Menengah Kejuruan diharapkan mampu menjadi sumber daya yang berkualitas, mereka tidak hanya diajarkan kelas teori tetapi juga diajarkan keterampilan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh industri. Oleh karena itu, tim Pengabdian kepada Masyarakat Program Studi Pariwisata Universitas Pradita ingin membagikan ilmu tentang operasional perhotelan kepada mitra dalam hal ini adalah SMK Negeri 7 Kota Tangerang. Kegiatan ini akan dimulai dengan pengenalan kampus dan setelah itu peserta dibagi ke dalam praktek VHP dan praktek kitchen. Untuk mengukur sejauh mana pemahaman yang didapat oleh peserta terhadap materi yang sudah dibuatkan, akan dilakukan pre tes dan pos tes. Kegiatan ini dipandu oleh dosen yang ahli di bidang kantor depan dan kitchen dengan dibantu oleh beberapa mahasiswa. Peserta yang mengikuti kegiatan praktek menggunakan software VHP mendapatkan peningkatan pengetahuan dan dapat membuat reservasi dalam software tersebut. Peserta yang mengikuti kegiatan praktek memasak dapat membuat masakan nusantara seperti konro bakar dan sup tekwan.

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi mengemban tiga tugas utama kegiatan akademik, yaitu melakukan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dikenal dengan tri darma perguruan tinggi. Penelitian merupakan penyampaian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni sedangkan penelitian merupakan penemuan, penciptaan dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Adapun pengabdian kepada masyarakat adalah kegiatan pengembangan, penyebarluasan dan pembudayaan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Pelaksanaan ketiga kegiatan tersebut harus saling menunjang dan melengkapi. Kegiatan penerapan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni dapat diukur keberhasilannya jika kualitas pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat berjalan secara bersama-sama (Riduwan, 2016). Kegiatan tri darma juga merupakan sebagai cara untuk memperoleh cumulative credit point bagi dosen dalam menaikkan pangkatnya (Andriani & Afidah, 2020).

Corona Virus Disease 2019 atau yang kita kenal sebagai Covid-19 telah membawa perubahan yang cukup berarti pada berbagai sektor, salah satu sektor yang terkena dampaknya adalah sektor pariwisata khususnya perhotelan. Industri yang sebelum Pandemi Covid 19 merupakan sektor dengan penyumbang devisa terbesar dan bahkan diprediksi akan terus meningkat pada akhirnya mengalami keterpurukan. Pertumbuhan pariwisata diprediksi akan turun hingga mencapai -1 % hingga -3%. Industri perhotelan sangat terdampak hingga akhirnya tutup dan bahkan mengalami kebangkrutan. Pelaku di industri perhotelan harus merasakan dampak negatif tersebut. (Sutrisno & Adhila, 2021). Namun dalam beberapa bulan kemudian industri perhotelan dapat kembali bangkit dan mulai beroperasi dengan standar protokol kesehatan yang ketat/ mematuhi dan tersertifikasi CHSE. Protokol kesehatan CHSE (Cleanliness, Health, Safety and Environment) merupakan panduan yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Sutrisno & Adhila, 2021).

Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, komponen yang terkait di dalam pariwisata adalah daya tarik wisata, aksesibilitas, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, serta masyarakat yang terkait maupun layanan yang mendukung pariwisata itu sendiri. Menurut Cooper et al., (2014); Fletcher et al., (2017) pariwisata memiliki empat komponen penting, yaitu: attractions, accessibilities, amenities, ancillary services (Juliana, Bernedeta Sitorus, Nova, Kristiana, Yustisia Ardana, Jessica, 2021). Hanif dan Permana (2018) menyebutkan setidaknya ada tujuh sektor di dalam industri pariwisata yang saling mendukung dan saling melengkapi kegiatan industri pariwisata. Ketujuh sektor itu adalah (1) sektor daya tarik (*attraction sector*), (2) sektor perhubungan (*carrier sector*), (3) sektor akomodasi (*accomodation sector*), (4) sektor operator pariwisata, (5) sektor pemasaran, (6) sektor pengkoordinasian, (7) sektor pendukung.

Hotel merupakan usaha akomodasi yang menyediakan layanan kamar, makanan dan minuman bagi semua orang yang membutuhkan layanan tersebut. Hotel dikelola secara profesional dengan tujuan mendapatkan keuntungan. Industri perhotelan dibagi menjadi 3 bagian yaitu *lodging operations*, *food and beverages services* dan *travel and tourism*. Hotel berada pada bagian *lodging operations* dimana kegiatan utamanya adalah menyewakan kamar yang nyaman dan aman kepada tamu. Tingkatan *service offering* dalam sebuah hotel berawal dari *core benefit* yaitu kamar untuk menginap. *Core benefit* didukung oleh *facilitating service* atau sering disebut dengan *operasional hotel* seperti *front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, dan *kitchen/pastry*. Perhotelan merupakan pendukung dalam siklus pariwisata. Hotel memiliki peran penting dalam penyediaan akomodasi yang diperlukan oleh tamu (Sutrisno & Adhila, 2021).

Perkembangan teknologi sangat cepat bahkan untuk industri perhotelan. Hotel merupakan unit usaha yang dikelola secara komersil dan disediakan untuk setiap orang yang ingin mendapatkan fasilitas penginapan dan pelayanan serta fasilitas lainnya seperti makanan dan minuman (Aprillia et al., 2017). Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, salah satu materi yang diberikan adalah tentang perangkat lunak vhp. Dengan memberikan materi ini diharapkan dapat memperkenalkan dan memberikan pengetahuan baru bagi peserta dalam melakukan reservasi pada sebuah hotel. Selain itu dengan mempelajari perangkat lunak vhp diharapkan dapat membantu mengurangi kesalahan (*human error*) dalam sistem reservasi hotel (Panuju & Narena, 2019).

Peserta juga akan mendapat materi tentang operasional dalam dapur sebuah hotel dan juga diajarkan cara membuat beberapa masakan nusantara. Standarisasi operasional dapur merupakan bekal yang baik bagi peserta karena mempelajari fasilitas ataupun peralatan yang ada di dapur serta standar sanitasi dan keselamatan kerja staff di dapur. Standarisasi operasional dapur hotel diatur oleh Peraturan Menteri Pariwisata 53/HM.001/MPEK/2013 yang menyatakan bahwa dapur merupakan hal yang sangat berpengaruh dan menunjang pengolahan makanan dan operasional hotel (Hurdawaty dan Parantika, 2018). Pengetahuan tentang pengaruh kebersihan terhadap pengolahan makanan di dapur merupakan hal yang sangat penting. Hal tersebut akan berdampak terhadap kualitas makanan yang dibuat (Auliya & Aprilia, 2016).

Lulusan sekolah menengah kejuruan diharapkan mampu menjadi sumber daya yang berkualitas, mereka tidak hanya diajarkan kelas teori tetapi juga diajarkan keterampilan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh industri. Dalam hal ini, siswa-siswi sekolah menengah kejuruan dapat memiliki berbagai keahlian dalam berbagai bidang salah satunya adalah pada bidang perhotelan. Menurut Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 20 (Republik Indonesia, 2003), Perguruan Tinggi berkewajiban menyelenggarakan penelitian dan pengabdian kepada

masyarakat disamping melaksanakan pendidikan dan penelitian (Sitorus, Nova, Juliana, Juliana Leonardo, 2021). Oleh karena itu, tim Pengabdian kepada Masyarakat Program Studi Pariwisata Universitas Pradita ingin membagikan ilmu tentang operasional perhotelan kepada mitra dalam hal ini adalah SMK Negeri 7 Kota Tangerang.

Menjawab permasalahan yang dipaparkan sebelumnya maka tim pengabdian kepada masyarakat ini melakukan sebuah kegiatan yang memperkenalkan dan memberikan materi tentang operasional dalam sebuah hotel yang dikemas sesuai dengan pemahaman siswa/i tingkat sekolah menengah kejuruan. Keberhasilan kegiatan ini akan diukur melalui metode pre tes dan pos tes. Kegiatan ini akan dipandu oleh dosen-dosen yang sudah berpengalaman di industri perhotelan dan mahasiswa dari Program Studi Pariwisata Universitas Pradita Dosen bertanggung jawab untuk memantau berlangsungnya acara, mempersiapkan materi dan juga mempersiapkan mahasiswa sebagai panitia pelaksana kegiatan.

METODE PELAKSANAAN

Bentuk kegiatan yang dilakukan pada pengabdian kepada masyarakat ini adalah dengan mengadakan pengenalan terhadap operasional dalam sebuah hotel. Operasional yang dimaksud adalah penggunaan VHP pada kantor depan dan cara memasak masakan nusantara. Kegiatan ini akan berlangsung secara on site, peserta/mitra akan diundang ke kampus Pradita (Gedung B) dimana aktivitas perkuliahan tentang operasional hotel berlangsung. Kegiatan ini akan dimulai dengan beberapa rangkaian acara yang dibuat dalam sebuah rundown dan dipandu oleh MC oleh mahasiswa prodi pariwisata angkatan 2020. Setelah acara pembukaan selesai, peserta masing-masing dibawa ke ruangan VHP sebanyak 15 orang dan ke kitchen 15 orang untuk mendapatkan materi dan praktik. Untuk mengukur sejauh mana pemahaman yang didapat oleh peserta terhadap materi yang sudah dibuatkan, akan dilakukan pre tes dan pos tes. Kegiatan praktek masing-masing dipandu oleh dosen yang ahli di bidang kantor depan dan *kitchen* dengan dibantu oleh beberapa mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam kegiatan PKM ini, terdapat 30 peserta dimana sebanyak 15 peserta mengikuti praktek software VHP dan 15 peserta mengikuti praktek kitchen. Kegiatan praktek berlangsung dengan sangat interaktif dan para peserta juga sangat tertarik untuk mengikuti masing-masing praktek tersebut. Untuk dapat mengukur keberhasilan kegiatan ini, maka diadakan pre tes dan post tes. Dari pre tes awal peserta masih belum memiliki pengetahuan tentang VHP dan kitchen, setelah materi diberikan peserta mendapat pengetahuan baru tentang VHP dan kitchen. Seluruh kegiatan praktek dipandu oleh masing-masing dosen yang ahli di bidang kantor depan dan kitchen.

Solusi yang didapat dalam pelaksanaan kegiatan PKM ini adalah mitra/peserta mendapat pengetahuan dan praktek langsung tentang penggunaan aplikasi VHP dalam industri perhotelan. Kegiatan ini dipandu langsung oleh dosen yang mengampu mata kuliah kantor depan sehingga peserta dapat secara interaktif dan praktek langsung menggunakan *software* VHP. Mitra/peserta mendapat pengetahuan dan praktek langsung cara membuat hidangan nusantara seperti sup tekwan, konro bakar dan boiled cassava leaf. Tidak hanya cara memasak saja, peserta juga diajarkan persiapan sebelum dan setelah proses memasak.

Manfaat yang didapat melalui kegiatan ini adalah agar terjalinnya kerjasama antara Program Studi Pariwisata Universitas Pradita dengan SMK Negeri 7 Kota Tangerang. Selain itu peserta mendapatkan materi tentang penggunaan *software* VHP dalam industri perhotelan, peserta mendapatkan materi tentang memasak masakan nusantara dan juga sebagai sarana dalam mempromosikan Kampus Pradita, khususnya Program Studi Pariwisata

Untuk praktek VHP, peserta diberikan terlebih dahulu materi tentang poverty management system, dimana pada saat pre tes peserta sama sekali tidak mengetahui PMS, setelah materi diberikan peserta sebanyak 80% mengetahui tentang PMS. Pada materi selanjutnya mahasiswa dijelaskan teori tentang VHP, dimana pada awalnya peserta hanya sama sekali tidak mengetahui *software* tersebut, setelah materi diberikan peserta sebanyak 93% mengerti tentang VHP. Disamping materi teori, peserta juga diajarkan cara membuat reservasi dengan menggunakan VHP, pre tes menunjukkan peserta sama sekali belum mengetahui tentang pembuatan reservasi dengan VHP, setelah praktek dilaksanakan peserta jadi mengetahui tentang pembuatan VHP sebesar 100%. Untuk praktek selanjutnya adalah membahas tentang jenis card type dimana di awal peserta sama sekali belum mengetahui sama sekali tentang card type, setelah materi diberikan sebanyak 93% peserta dapat mengerti. Untuk selanjutnya adalah pengisian buku tamu dalam card type, dimana peserta yang awalnya sama sekali tidak mengetahui materi ini, setelah materi diberikan sebanyak 80% peserta dapat mengerti. Dari keseluruhan materi, pengisian buku tamu dalam card type merupakan materi yang paling sulit bagi peserta, hal ini dikarenakan keterbatasan waktu dalam praktek. Berikut adalah penjabaran dari hasil pre tes dan pos tes *software* VHP:

Tabel 1. Hasil pre tes dan pos tes praktek Software VHP

No	Pertanyaan	Pre Test		Post Test		Jumlah Peserta
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	
1	Apakah anda mengetahui tentang PMS (<i>poverty managementt system</i>) dalam operasional hotel	0	15 (100%)	12 (80%)	3 (20%)	15
2	Apakah anda mengetahui kepanjangan VHP	0	15 (100%)	14 (93%)	1 (7%)	15
3	Apakah anda mengetahui cara membuat reservasi dengan menggunakan VHP	0	15 (100%)	15 (100%)	0 (0%)	15
4	Apakah anda mengetahui jenis card type dalam sistem VHP	0	15 (100%)	14 (93%)	1 (7%)	15
5	Apakah anda mengetahui cara pengisian buku tamu dalam card type	0	15 (100%)	13 (80%)	2 (20%)	15

Sumber : Data Olahan Penulis (2022)

Untuk praktek *kitchen* terdapat beberapa materi yang diberikan diantara lain persiapan dalam memasak, memasak masakan nusantara dan evaluasi setelah memasak selesai. Dalam teknik persiapan memasak, peserta awalnya belum mengetahui persiapannya, setelah materi disampaikan peserta sebanyak 100% mengetahui apa saja persiapan dalam memasak. Peserta juga diberikan materi tentang bumbu dasar masakan Indonesia dimana sebanyak 100% peserta dapat memahaminya. Materi selanjutnya adalah peserta diajarkan cara memasak sup tekwan, dimana pesera pada awalnya tidak mengetahui cara memasak sup tekwan, setelah materi diberikan peserta sebanyak 93% mengetahui cara memasak sup tekwan. Materi selanjutnya adalah memasak konro bakar dimana awalnya peserta sama sekali tidak mengetahui cara memasak konro bakar, setelah materi diberikan sebanyak 75% peserta dapat memasak konro bakar. Materi selanjutnya adalah memasak *Boiled Cassava Leafs* sehingga sebanyak 75% mahasiswa dapat mengetahui cara memasaknya. Materi terakhir adalah evaluasi setelah memasak selesai dimana peserta sebanyak 100% dapat memahami materi ini.

Tabel 2. Hasil pre tes dan pos tes praktek *kitchen*

No	Pertanyaan	Pre Test		Post Test		Jumlah Peserta
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	
1	Apakah anda mengetahui tentang sosial media	0	15 (100%)	15 (100%)	0	15
2	Apakah anda mengetahui tentang promosi melalui sosial media	0	15 (100%)	15 (100%)	0	15
3	Apakah anda mengetahui tentang konten sosial media	0	15 (100%)	15 (93%)	1 (7%)	15
4	Apakah anda tau cara membuat konten sosial media	0	15 (100%)	11 (75%)	4 (25%)	15
5	Apakah anda mengetahui cara menggunakan sosial media untuk memasarkan produk wisata	0	15 (100%)	11 (75%)	4 (25%)	15
6	Apakah anda tertarik untuk aktif mempromosikan produk wisata dengan sosial media	0	15 (100%)	15 (100%)	0	15

Sumber : Data Olahan Penulis (2021)

KESIMPULAN

1. Peserta yang mengikuti kegiatan praktek menggunakan *software* VHP mendapatkan peningkatan pengetahuan dan dapat membuat reservasi dalam *software* tersebut
2. Peserta yang mengikuti kegiatan praktek memasak dapat membuat masakan nusantara seperti konro bakar dan sup tekwan.
3. Kegiatan ini diharapkan dapat berlanjut dengan peserta dari SMK Negeri 7 Kota Tangerang dengan topik/kegiatan praktek yang berbeda

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Ucapan terimakasih diberikan kepada Universitas Pradita (Program Studi Pariwisata dan LPPM)
2. SMK Negeri 7 Kota Tangerang

DAFTAR RUJUKAN

- Andriani, R., & Afidah, M. (2020). Evaluasi Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat Dosen An Evaluation on Implementation of Community Service Program by Lecturers of Universitas Lancang Kuning. *Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 12(1), 271–278.
- Aprillia, C. A., Astuti, E. S., & Dewantara, R. Y. (2017). ANALISIS SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL (Studi Pada Sistem Informasi Reservasi

- Dewarna Hotel Letjen Sutoyo Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol, 44(1), 111–117.
- Auliya, A., & Aprilia, D. N. (2016). Pengaruh Hygiene Pengolahan Makanan Terhadap Kualitas Makanan di Hotel Aston Rasuna Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 2(2), 216–227.
- Hurdawaty dan Parantika. (2018). standarisasi dapur dalam menunjang operasional pengolahan makanan di Rio City Hotel Palembang. *Journal of Materials Processing Technology*, 1(1), 1–8. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.127252><http://dx.doi.org>
- Panuju, R., & Narena, I. K. (2019). Komunikasi Organisasi Bidang Reservasi Hotel. *Jurnal Komunikasi*, 11(1), 30. <https://doi.org/10.24912/jk.v10i1.2297>
- Riduwan, A. (2016). Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Oleh Perguruan Tinggi. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 3(2), 95. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y1999.v3.i2.1886>
- Hanif Shofyan dan Dian Permana. (2018). Pengembangan Bisnis Pariwisata Dengan Media Sistem Informasi. Andy Offset.
- Juliana, Bernedeta Sitorus, Nova , Kristiana, Yustisia Ardania, Jessica, N. (2021). Pengenalan Daya Tarik Wisata Kampung Batu Malakasari Bagi Siswa-Siswi SMK Jakarta Wisata I Jakarta Selatan. *Jurnal Abdimas*
- Sitorus, Nova, Juliana, Juliana Leonardo, A. (2021). Sosialisasi Perkembangan Usaha Food and Beverage Di Masa Pandemi Covid-19 Kepada Siswa-Siswi Smk Pariwisata. *Indonesian Journal of Community Service*, 1(1), 134–147.
- Sutrisno, E. Y., & Adhila, F. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Pada Operasional Hotel Di the Atrium Hotel and Resort Yogyakarta. ISSN 16935969 *Media Wisata*,19(2). <https://doi.org/10.36275/mws>