

## PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN MELALUI *TRAINING SERVICE EXCELLENT* DAN *SAFETY MANAGEMENT HOTEL*

Ni Putu Dyah Krismawintari<sup>1</sup>, Tjokorda Bagus Putra Marhaendra<sup>2</sup>Yeyen Komalasari<sup>3</sup>, IWK Teja Sukmana<sup>4</sup> Ni Luh Putu Suarmi Sri Patni<sup>5</sup>, Eka Putri Suryantari<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Universitas Dhyana Pura

Email: krismawintari@undhirabali.ac.id<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak dalam bisnis jasa pelayanan khususnya hotel, selalu berusaha menyajikan pelayanan prima dalam upaya untuk memuaskan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap tamu. Pentingnya pelayanan prima terhadap tamu juga merupakan strategi dalam mempertahankan keberlangsungan perusahaan. Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal. Program Studi Manajemen Universitas Dhyana Pura memandang perlu mengambil bagian dalam memberikan pelatihan tentang *Service Excellent dan Safety Management* Bagi *Middle Manager* dan *Supervisor* Inna Bali Heritage Hotel. Sasaran yang dituju adalah karyawan *level middle manager* dan *supervisor*, karena mereka yang menjadi penentu strategis pencapaian tujuan perusahaan. Metode pelaksanaan berupa ceramah, diskusi dan praktek keterampilan teknik *service excellent* dan *safety management* dalam melaksanakan pekerjaan. Kegiatan ini yang dilakukan oleh dosen Program Studi Manajemen dan melibatkan beberapa orang mahasiswa. Kegiatan ini dihadiri oleh 30 orang dan mendapat respon yang positif tidak hanya dari peserta tetapi juga dari pimpinan Inna Bali Heritage Hotel.

**Kata kunci:** kinerja pelayanan, *service excellent*, *safety management*

### 1. Pendahuluan

Pentingnya pelayanan prima terhadap tamu juga merupakan strategi dalam mempertahankan keberlangsungan perusahaan. Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal. Dalam memberikan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan sering kali hanya berfokus pada *hard skill* seperti *product knowledge*, *technical skill* dan administrasi padahal di sisi lain *service excellent* dan *safety management* sangatlah penting. Dengan melibatkan sentuhan personal, misalnya dengan mengingat nama pelanggan, mengetahui kesukaan pelanggan dan hal-hal lain yang menyangkut *customer pesonality*. Untuk menghasilkan pelayanan yang bersifat *memorable* pada benak pelanggan diperlukan adanya keseimbangan sentuhan personal dan pengetahuan teknis pada diri karyawan.

Membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan merupakan salah satu tujuan penting perusahaan untuk menjaga eksistensinya, dengan memahami tentang apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan serta memandang pelanggan sebagai asset jangka panjang. Cara karyawan menyapa dan berhubungan dengan pelanggan berpotensi untuk menambah nilai sehingga tercipta *business result* berupa *customer satisfaction*. Ketika pelanggan bertahan karena merasa nyaman dengan nilai dan

pelayanan yang mereka terima dan rasakan maka potensi pelanggan menjadi pelanggan yang loyal akan semakin besar. Loyalitas pelanggan mengarah pada pembelian yang berulang, perekomendasian dan proporsi pembelanjaan juga akan meningkat. Kondisi ini akan berdampak pada peningkatan profit dan pertumbuhan bagi perusahaan.

Ketika perusahaan memberikan karyawan pelatihan agar mampu memberikan pelayanan prima kepada tamu, maka perusahaan juga harus mengimbangi dengan memberikan pelatihan *safety management*, agar mendukung pelayanan prima tersebut kepada tamu.

Hotel merupakan organisasi yang bertujuan memperoleh laba melalui penyewaan kamar serta usaha penunjang lainnya berupa layanan makanan dan minuman serta layanan lainnya yang dibutuhkan oleh para tamu yang menginap atau beraktifitas di hotel. Inna Bali Heritage Hotel adalah hotel yang sudah berdiri sejak lama dan memiliki nilai historis bagi Kota Denpasar. Hotel ini dioperasikan oleh jaringan manajemen Hotel Indonesia Group. Hotel Inna Bali Heritage Hotel merupakan salah satu hotel berbintang di Kota Denpasar dan merupakan hotel tertua di Bali. Letak hotel yang sangat strategis di jantung kota Denpasar merupakan salah satu keunggulan yang diberikan kepada wisatawan yang berkunjung terutama ke Kota Denpasar. Namun demikian kesan sebagai hotel lawas atau hotel tua tidak dapat dihindarkan oleh manajemen Inna Bali Heritage Hotel. Untuk mengimbangi kesan tersebut maka manajemen telah dan akan mengambil beberapa langkah untuk mengimbangi kesan tua dan lawas menjadi kesan klasik. Langkah yang dapat ditempuh adalah dengan meningkatkan *competitive advantage* dari hotel ini yaitu dengan meningkatkan pelayanan melalui pendidikan dan pelatihan kepada karyawan pada semua lini.

Program Studi Manajemen Universitas Dhyana Pura memandang perlu mengambil bagian dalam pelatihan *Service Excellent* dan *Safety Management* di Inna Bali Heritage Hotel.

## 2. Solusi dan Target Luaran

Sasaran yang dituju adalah karyawan *level middle manager* dan *supervisor*. Pemberian materi pelatihan kepada karyawan *level middle manager* dan *supervisor* merupakan bagian dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Dengan pengabdian kepada masyarakat ini tidak hanya berbagi pengetahuan kepada karyawan *level middle manager* dan *supervisor* tetapi sekaligus juga memperkenalkan Program Studi Manajemen Universitas Dhyana Pura. Target luaran meliputi peningkatan pengetahuan, kepercayaan diri serta keamanan dalam melayani konsumen

## 3. Metode

Metode pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang akan dilaksanakan di Inna Bali Heritage Hotel berupa ceramah, diskusi dan praktek keterampilan teknik *service excellent* dan *safety management* dalam melaksanakan pekerjaan. Pegawai diberikan kesempatan bertanya untuk memperjelas pemahaman tentang *service excellent* dan *safety management*. Kegiatan ini yang dilakukan oleh dosen Program Studi Manajemen dan melibatkan beberapa orang mahasiswa.

## 4. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat tentang *Service Excellent* dan *Safety Management* Bagi *Middle Manager* dan *Supervisor* Inna Bali Heritage Hotel dihadiri oleh 30 orang. Kegiatan dapat berjalan lancar sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selama kegiatan berlangsung peserta sangat antusias mendengarkan penjelasan yang disampaikan.

### 1. Service Excellent

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat tentang *Service Excellent* Bagi *Middle Manager* dan *Supervisor* Inna Bali Heritage Hotel. Materi dimulai dengan. Tiga perkembangan membalikkan keadaan (1). *Service Dominant Logic* mengakui peran penting pelanggan dalam menciptakan layanan bersama, (2) ilmu layanan yang bertujuan untuk mengembangkan kemampuan kami untuk merancang dan memelihara sistem layanan yang efisien dan inovatif (3) Pemasaran ketiga, didasarkan pada penerapan teori jaringan untuk pemasaran, menekankan aspek relasional, kompleks dan kontekstual.

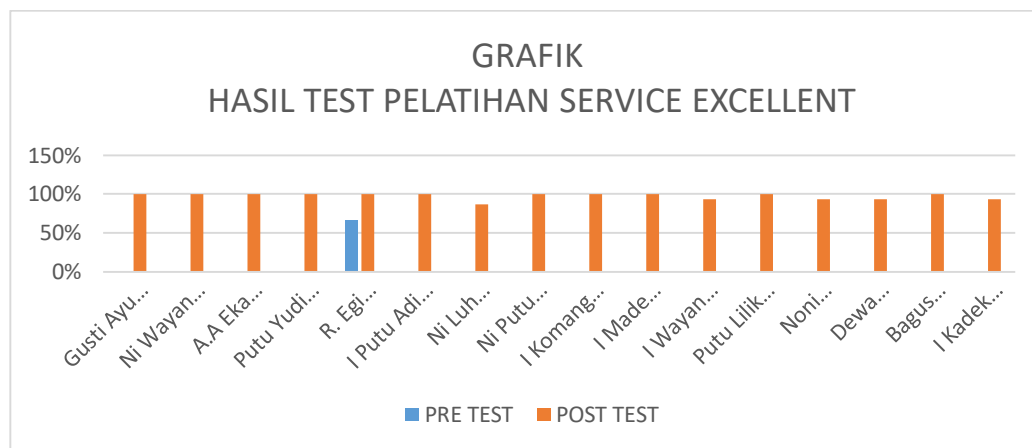
Pada pelatihan ini juga disampaikan bagaimana cara mengenali tipe konsumen sehingga dapat memberikan *Service Excellent*.

Tabel 1. Tipe Konsumen

NO	TIPE KONSUMEN	CIRI-CIRI	CARA MENANGANI
1	<i>Dominance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelihatan sangat sibuk</li> <li>• Memberikan kesan tidak mau mendengarkan</li> <li>• Menampilkan sikap serius</li> <li>• Berpendapat dengan tegas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hindari basa-basi yang berlebihan</li> <li>• Mengembangkan hubungan personal yang kuat bukan merupakan prioritas utama untuk dominance person</li> <li>• Bertindaklah dengan efisien, disiplin waktu, dan terorganisasi dengan baik</li> <li>• Berbicaralah secara tegas dan <i>to the point</i></li> </ul>
2	<i>Influencing</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelihatan sangat aktif</li> <li>• Senang berbicara/ngobrol</li> <li>• Senang membangun relasi secara informal</li> <li>• Mengekspresikan pendapat emosional (perasaan)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bangunlah komunikasi yang aktif</li> <li>• Libatkan mereka dalam hubungan yang akrab</li> <li>• Tanyakan pendapat mereka</li> <li>• Lakukan komunikasi yang intens agar mereka merasa nyaman</li> <li>• Jangan ragu-ragu untuk mengajak ngobrol mereka diluar urusan pekerjaan</li> <li>• Tapi anda harus tetap menjaga alur pembicaraan karena biasanya mereka suka melebar kemana-mana.</li> </ul>
3	<i>Steadiness</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikapnya lebih tertutup</li> <li>• Suka yang pasti - pasti</li> <li>• Sabar</li> <li>• Lebih pendiam</li> <li>• Tidak suka banyak basa basi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hindari basa-basi yang berlebihan</li> <li>• Jangan memberikan janji yang kemungkinan tidak bisa anda tepati</li> <li>• Jelaskan kepada mereka singkat, padat, jelas dan sistematis</li> <li>• Jika mereka merasa cocok, sangat besar kemungkinan mereka akan menjadi pelanggan setia.</li> </ul>

NO	TIPE KONSUMEN	CIRI-CIRI	CARA MENANGANI
4	<i>Compliance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak banyak bicara</li> <li>• Teliti pada prosedur dan informasi yang detil</li> <li>• Mengacu standar dan prosedur</li> <li>• Kaku</li> <li>• Menyukai informasi yang detil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hindari kesalahan-kesalahan kecil</li> <li>• Sajikan data yang akurat karena tipe ini sangat teliti</li> <li>• Tidak perlu memberi penjelasan panjang lebar karena customer tipe ini lebih percaya terhadap data</li> <li>• Pandai-pandailah mencairkan percakapan karena tipe ini agak kaku.</li> </ul>

Berikut merupakan hasil evaluasi Peserta pelatihan terdiri dari 16 orang dengan hasil sebagai berikut :



Gambar 1. Hasil Evaluasi "Service Excellent"

Berdasarkan hasil pre test 93,3 % belum memahami dan setelah itu post test 93,7% sudah memahami sehingga pelatihan ini perlu dilakukan secara berkelanjutan, selain menambah pengetahuan juga merefresh kembali skill yang telah diperoleh.



Gambar 2. Penyampaian Materi *Service Excellent*  
Sumber : Tim Pengabdian (2019)

## 2. Safety Management

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat tentang *Safety Management* Bagi *Middle Manager* dan *Supervisor* Inna Bali Heritage Hotel. Materi dimulai dengan penjelasan tentang *Mindset Safety Management*. Peserta juga dilatih untuk mengetahui keselamatan dan Kesehatan kerja (K3). Beberapa latihan yang diberikan kepada peserta diantaranya :

- Latihan 1 Mengenali keselamatan kerja
- Latihan 2 Mengenali kesehatan kerja
- Latihan 3 Mengenali ergonomi kerja
- Latihan 4 Menyaksikan Video dan mengidentifikasi potensi bahaya
- Latihan 5 Sharing tentang prioritas utama pembenahan
- Latihan 6 Umpan balik tentang apa yang akan dilakukan



Gambar 3. Penyampaian Materi *Safety Management*  
Sumber : Tim Pengabdian (2019)

### Hasil Evaluasi "*Safety Management*"

Awalnya *mindset* dipahami secara normatif sebagai pola pikir yang terbentuk dari pengalaman sejenis yang berulang. Kemudian berupaya melakukan perubahan secara internal, dan jarang didiskusikan secara terbuka. Artinya, peserta sependapat, bahwa memang begitu adanya, sebagian baru berubah pandangannya pada tahap memahami bagaimana mencernanya kemudian mengubahnya dalam perilaku. Orang siap bekerja bila kesehatannya terjaga baik, dan hanya orang yang memperhatikan keselamatan mampu bekerja secara sehat, serta lebih produktif. Hal ini dapat dilakukan bila pengelola dan pekerja mampu menerapkan prinsip-prinsip ergonomi. Bahwa pengetahuan normatif seakan terlepas dari perilaku kerja sehari-hari. Sehingga sering terjadi bahwa, pekerja mengetahui normatifnya, namun melupakannya saat bekerja. Oleh karena itu perlu digugah pola pikir yang berkembang selama ini, salah satunya dengan pemaparan *safety management* bertema, "*Mindset: Safety Management.*"

Mengenai kepanjangan dari K3, kebanyakan jawaban peserta masih bersifat normatif, karena memang demikian kepanjangannya. Kemudian setelah dijelaskan, sudah mulai ada pemahaman baru dalam memahami apa yang sebaiknya dilakukan oleh pengambil keputusan untuk kesejahteraan para pekerja. Bahwa dari sisi

pekerja, yang penting adalah keselamatan kerja, yang dilakukan dengan cara kerja yang baik dan benar, sehingga kesehatannya terpelihara dengan baik dan pekerja dapat bekerja lebih lama.

Hampir semua peserta memahami arti kesehatan secara normatif. Meskipun ada beberapa masih melihat kesehatan secara fisik semata. Kemudian setelah dijelaskan disertai dengan prinsip-prinsip dasarnya, semua mempunyai pemahaman yang sama. Hal ini kemudian akan tersirat pada jawaban selanjutnya.

Terjadi perubahan pola pikir dalam memahami tujuan dari kesehatan kerja, yakni sebagai upaya meningkatkan dan memelihara derajat kesehatan pekerja, meskipun pada awalnya kebanyakan berpikir bagaimana mencari selamat dengan menghindari resiko. Padahal setiap pekerjaan memiliki resiko yang harus dihadapi, bukan dihindari. Karena itu ada manajemen K3.

Tujuan dari K3, sebagian besar masih berpola pikir normatif, pencegahan. Padahal itu merupakan bagian dari upaya menjamin keselamatan pekerja saja. Kemudian setelah mendapatkan penjelasan, peserta mulai melihat ruang lingkup K3 yang lebih mendasar, yakni bagaimana upaya perusahaan menjamin keselamatan dan meningkatkan derajat kesehatan pekerjanya.

Sebelum memperoleh penjelasan mengenai tujuan K3, masih banyak ragam pemahaman mengenai K3. Setelah dijelaskan dengan berbagai kasus. Sebagian besar memahami tujuan dari K3, meskipun masih ada yang belum memahaminya dengan baik. Bahwa dengan membudayakan K3 di tempat kerja, maka pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan pekerja.

Tentang pengertian ergonomi, diluar dugaan, ternyata sebagian besar memahami ergonomi secara etimologis. Kemudian setelah mendapatkan penjelasan disertai dengan ruang lingkup kajian dari ergonomi, maka peserta yang sebelumnya memiliki perbedaan pengertian, akhirnya semua menjadi lebih memahami arti ergonomi.

Pada awalnya, sebagian besar keliru memahami hubungan ergonomi dengan K3 sebagai hubungan sebab-akibat. Setelah mendapatkan penjelasan yang disertai dengan hasil penelitian dan pengalaman sehari-hari. Terjadi perubahan dari pola pikir normatif menuju pada pola pikir aplikatif. Peserta mulai memahami korelasi antara ergonomi dan K3, bahwa korelasi tidak hanya diartikan sebagai hubungan sebab-akibat, namun ergonomi juga memberikan peluang pada peningkatan kinerja yang lebih produktif, yang pada gilirannya menguntungkan perusahaan.

Mengenai perlakuan pekerja terhadap alat kerjanya, ternyata memerlukan penjelasan yang lebih banyak yang disertai dengan beberapa contoh kasus. Setelah dijelaskan, terjadi perubahan pola pikir, yang awalnya dipahami bahwa alat kerja adalah untuk meringankan beban kerja, kini disadari bahwa alat kerja bukanlah sekedar untuk meringankan pekerjaan. Produktivitas kerja sangat dipengaruhi oleh bagaimana orang memperlakukan atau berinteraksi dengan alat kerjanya. Ini merupakan langkah awal menuju perbaikan dari K3.

Sedangkan untuk identifikasi potensi bahaya, hampir semua berpandangan normatif, yakni mencegah terjadinya kecelakaan, belum semua berpikir bagaimana mengeliminasi potensi bahaya, meskipun sudah ada yang berpikir ke arah itu, tapi masih sangat kecil. Ini merupakan tantangan kedepannya, bagaimana mengupayakan agar setiap orang memiliki kesadaran terhadap adanya potensi bahaya, dan berupaya melakukan tindakan nyata dengan mengeliminasi (meniadakan) potensi bahaya, yang bersumber dari perubahan situasi dan kondisi tertentu sebagai pemicunya, sehingga tidak menimbulkan ancaman keselamatan yang berakibat pada terjadinya kecelakaan.\*

Tabel 2 Resume Mindset: Safety Management

Pertanyaan	Pilihan	Pre-Test 20 orang	Post-Test 14 orang	Analisis Jawaban
1	A	6	5	Pola pikir dipahami sebagai pengetahuan normatif dan berupaya melakukan perubahan secara internal, jarang didiskusikan secara terbuka. Artinya, kebanyakan peserta sependapat bahwa memang begitu adanya. Namun setelah dijelaskan, sebagian baru berubah pada tahap memahami bagaimana mencernanya kemudian mengubahnya dalam perilaku.
	B	6	2	
	C	5	4	
	D	2	1	
	E	1	2	
2	A	13	12	Kebanyakan masih bersifat normatif, karena memang demikian sebaiknya. Setelah dijelaskan, sudah mulai ada pemahaman baru dalam memahami apa yang sebaiknya dilakukan untuk pekerja. Bahwa dari sisi pekerja, yang penting adalah keselamatan kerja, yang dilakukan dengan cara kerja yang sehat, sehingga dapat bekerja lebih lama.
	B	4	1	
	C	-	-	
	D	-	-	
	E	3	1	
3	A	-	-	Hampir semua peserta memahami arti kesehatan secara normatif. Meskipun ada beberapa masih melihat kesehatan secara fisik semata. Kemudian setelah dijelaskan disertai dengan prinsip-prinsip dasarnya, semua mempunyai pemahaman yang sama. Hal ini kemudian akan terlihat pada jawaban selanjutnya.
	B	-	-	
	C	2	-	
	D	17	14	
	E	1	-	
4	A	-	-	Terjadi perubahan pola pikir dalam memahami tujuan dari kesehatan kerja, yakni sebagai upaya meningkatkan dan memelihara derajat kesehatan pekerja, meskipun pada awalnya kebanyakan mencari aman dengan menghindari resiko. Padahal setiap pekerjaan memiliki resiko yang harus dihadapi, bukan dihindari. Karena itu ada manajemen K3.
	B	3	1	
	C	2	6	
	D	11	4	
	E	4	3	
5	A	10	8	Pada awalnya, mengenai tujuan K3, sebagian besar masih berpola pikir normatif, yakni pencegahan. Padahal itu merupakan bagian dari upaya menjamin keselamatan dan meningkatkan derajat kesehatan pekerja. Kemudian setelah mendapatkan penjelasan, peserta mulai melihat ruang lingkup K3 yang lebih mendasar.
	B	1	-	
	C	8	6	
	D	1	-	
	E	-	-	
6	A	2	3	Sebelum memperoleh penjelasan mengenai tujuan K3, masih banyak ragam pemahaman mengenai K3. Setelah dijelaskan dengan berbagai kasus. Sebagian besar memahami tujuan dari K3, meskipun masih ada yang belum memahaminya dengan baik. Bahwa dengan membudayakan K3, pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan pekerja.
	B	5	7	
	C	3	1	
	D	-	-	
	E	10	3	
7	A	3	-	Tentang pengertian ergonomi, diluar dugaan, ternyata sebagian besar memahami etimologi dari ergonomi. Setelah mendapatkan penjelasan disertai dengan ruang lingkup kajian dari ergonomi, maka peserta yang sebelumnya memiliki perbedaan pengertian, akhirnya semua menjadi lebih memahami arti ergonomi.
	B	2	-	
	C	14	14	
	D	-	-	
	E	1	-	
8	A	7	3	Pada awalnya, sebagian besar memahami hubungan ergonomi dengan K3 sebagai hubungan sebab-akibat. Setelah mendapatkan penjelasan disertai dengan hasil penelitian dan pengalaman sehari-hari. Terjadi perubahan dari pola pikir normatif menuju pada pola pikir aplikatif. Peserta mulai memahami korelasi antara ergonomi dan K3.
	B	5	8	
	C	8	3	
	D	-	-	
	E	-	-	
9	A	14	3	Setelah dijelaskan mengenai perlakuan terhadap alat kerja. Terjadi perubahan pola pikir, yang awalnya dipahami untuk meringankan beban kerja, kini disadari bahwa produktivitas kerja sangat dipengaruhi oleh bagaimana orang memperlakukan atau berinteraksi dengan alat kerjanya. Ini merupakan langkah awal menuju perbaikan dari K3.
	B	-	-	
	C	-	10	
	D	4	-	
	E	2	1	
10	A	15	8	Mengenai potensi bahaya, belum semua berpikir bagaimana mengeliminasi potensi bahaya, meskipun sudah ada yang berpikir ke sana, tapi masih sangat kecil. Ini merupakan tantangan kedepannya, bagaimana mengupayakan agar setiap orang memiliki kesadaran terhadap adanya potensi bahaya dan melakukan tindakan nyata dalam mengeliminasinya.
	B	-	2	
	C	2	2	
	D	2	-	
	E	1	2	

## 5. Simpulan

Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh Program studi Manajemen mendapat respon yang positif tidak hanya dari peserta tetapi juga dari pimpinan Inna Bali Heritage Hotel. Selama kegiatan, peserta banyak bertanya dan langsung berdiskusi dengan nara sumber. Peserta mengikuti acara sampai selesai dan merasakan manfaat materi yang diberikan.

## Daftar Rujukan

- Depnaker, 1996. Training K3 Bidang Penanggulangan Kebakaran. Jakarta : Departemen Tenaga Kerja.
- Elisabeth, Y. 2012. Gambaran Pengetahuan, Sikap, dan Tindakan Pekerja Pada Bagian Gallagher., C., Underhill., E. & Malcolm Rimmer. 2001. Occupational Health and Safety Management System, Austria, Commonwealth of Australia.
- Kemenkes. 2015. Situasi Kesehatan Kerja. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kemenkes RI.
- Maddy, Khairul, 2009, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, Jakarta ; Chama Digi Produksi Mengenai Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) di PT. Toba Pulp Lestari Porsea Tahun 2012. Skripsi FKM USU. Medan. (<http://jurnal.usu.ac.id/index.php/lkk/article/view/1316>). [Diakses 1 Agustus 2019].