

PENINGKATAN KEMAMPUAN *SERVICE QUALITY* SEBAGAI BEKAL KOMPETENSI DUNIA INDUSTRI PADA SMKN 6 SEMARANG

**Herman Novry Kristiansen Paninggiran¹, Urania Heptanti², Henny Indriyawati³
Devira Aprillia Hartanu⁴**

¹Program Studi Pariwisata, Universitas Semarang, herman@usm.ac.id

²Program Studi Pariwisata, Universitas Semarang, urania@usm.ac.id

³Program Studi Pariwisata, Universitas Semarang, henny@usm.ac.id

⁴Program Studi Pariwisata, Universitas Semarang, devira.aprillia1@gmail.com

Abstrak

Pengabdian ini dilatarbelakangi oleh permintaan salah satu guru SMKN 6 Semarang, agar siswa di SMKN 6 Semarang ini dibekali pengetahuan melalui pelatihan sebelum bekerja di industri *hospitality* khususnya mengenai *service quality* yang terdiri dari faktor *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy* dan *Responsiveness*. Tujuan dilakukannya pelatihan ini adalah menambah pengetahuan dan wawasan dalam memberikan pelayanan kepada tamu sehingga siswa siap kerja di industri *hospitality* sesuai kompetensi yang diharapkan. Dengan bekal pengetahuan tentang *service quality* di industri *hospitality* para siswa diharapkan memperoleh wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan prima yang nantinya akan dipergunakan pada saat mereka bekerja melayani tamu. Metode yang dilaksanakan dalam kegiatan ini adalah metode ceramah. Masing-masing siswa mengikuti dengan antusias selama pelatihan berlangsung. Kegiatan dilaksanakan dalam 1 (satu) hari dengan durasi peningkatan kemampuan adalah 4 (empat) jam, terdiri dari: 30 menit perkenalan, 30 menit untuk persiapan buku *check list* kebutuhan *Service Quality*, 180 menit praktek dan keseluruhan penyusunan kebutuhan *Service Quality*. Hasil dari pengabdian ini adalah rata-rata seluruh peserta pelatihan memberikan tanggapan positif tentang kegiatan pelatihan pengetahuan dan praktek *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness* serta memperkenalkan teknologi informasi untuk mendukung *service quality* sehingga pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini dinyatakan berhasil mencapai tujuan dan target sesuai yang telah ditetapkan. Manfaat pengabdian ini adalah siswa-siswi SMKN 6 Semarang diberi rangkaian kegiatan untuk mendapatkan pengetahuan tentang *Service Quality* dalam berbagai bidang sehingga mereka akan terbiasa menghadapi masalah yang terjadi pada saat mereka berada di dunia industri khususnya industri perhotelan.

Kata Kunci: industri *hospitality*, kompetensi, *service quality*

PENDAHULUAN

Industri pariwisata diartikan sebagai sehimpunan bidang usaha yang menghasilkan berbagai jasa dan barang yang dibutuhkan oleh mereka yang melakukan perjalanan wisata. Setiap produk, baik yang nyata maupun maya yang disajikan untuk memenuhi kebutuhan manusia (Haryanto, 2013).

Pemberian pelayanan yang baik kepada kosumen oleh suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan konsumen (Utami & Jatra, 2015). Apabila konsumen merasa puas, mereka akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama (Parasuraman et al., 1988). Oleh sebab itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, (Armanto, 2018) karena semakin disadari kini pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan (Praditasari, 2010) (Alfons, 2019) (Siswadi, 2019).

SMKN 6 Semarang adalah sekolah kejuruan yang di dalamnya ada jurusan perhotelan, tata boga, tata kecantikan dan tata busana. Kompetensi Keahlian Perhotelan merupakan program studi yang saat ini sedang menjadi primadona sejalan dengan pertumbuhan dunia hotel itu sendiri. Kompetensi keahlian ini semakin diminati oleh calon siswa lulusan SMP yang berminat melanjutkan pendidikannya di SMK Negeri 6 Semarang. Keunggulan yang dimiliki oleh kompetensi keahlian ini adalah kerjasama SMK Negeri 6 Semarang dengan banyak hotel yang ada di dalam maupun luar negeri, sehingga memungkinkan peserta didik untuk mengikuti praktek kerja industri di hotel terkemuka (Praditasari, 2010). Selain itu, peserta didik dikompetensi keahlian ini pun diberi kesempatan untuk mengikuti program casual atau bekerja paruh waktu di hotel untuk menambah ketrampilan yang dimilikinya (Batlajery & Alfons, 2019).

Service quality menjadi hal yang utama dalam kopetensi keahlian ini (Hidayat, 2009). Siswa SMKN 6 Semarang saat ini membutuhkan pengetahuan tambahan di samping pembelajaran dari gurunya tentunya akan terasa lebih lengkap apabila mendapatkan pelatihan di bidang *service quality* oleh tenaga yang ahli di bidang perhotelan dan pariwisata, pengetahuan tentang *service quality* bertujuan untuk mendukung kompetensi siswa dalam memasuki dunia kerja (Parasuraman et al., 1988).

Dalam pelaksanaannya, PkM ini dilaksanakan dalam rangkaian kegiatan untuk memberikan pengetahuan tentang *Service quality* meliputi pengetahuan dan praktek *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsivenes* disertai dengan contoh-contoh yang sering terjadi dalam industri *hospitality* (Armanto, 2018) (Aryani, 2019).

Pentingnya kebutuhan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas adalah inti dari pentingnya pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan Tim

Pengabdian Masyarakat Prodi S1 Pariwisata USM, dengan harapan bahwa peserta dapat memberikan pelayanan yang terbaik yang dimilikinya berdasarkan pemahaman tentang kualitas layanan (Sigit & Soliha, 2017). Tentunya tujuan yang diharapkan adalah kepuasan pelanggan yang dilayani sehingga menimbulkan efek keputusan untuk berkunjung lagi yang serta merta berimbas kepada pendapatan (Nanincova, 2019).

METODE

Metode yang akan dilaksanakan dalam kegiatan ini adalah metode ceramah. Sebelum dimulai kegiatan pengarahan diawali dengan pengetahuan tentang *service excellent*. Kegiatan Peningkatan kemampuan *service quality* ini bertempat di Aula SMKN 6 Semarang.

Masing-masing siswa mengikuti dengan antusias selama pelatihan berlangsung. Kegiatan dilaksanakan dalam 1 (satu) hari dengan durasi peningkatan kemampuan adalah 4 (empat) jam, terdiri dari: 30 menit perkenalan, 30 menit untuk persiapan buku *check list* kebutuhan *service quality*, 180 menit praktek dan keseluruhan penyusunan kebutuhan *service quality*.

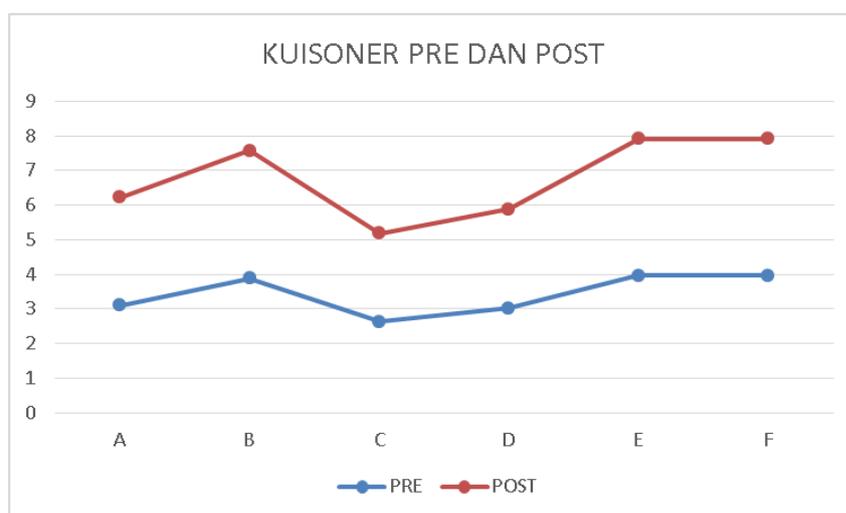
HASIL DAN PEMBAHASAN

Peserta dari kegiatan *service quality* ini adalah 33 orang yang berasal dari siswa perhotelan SMKN 6 Semarang. Adapun syarat untuk menjadi peserta, seperti yang telah disepakati dengan pihak SMKN 6 Semarang dan peserta bersedia mengikuti kegiatan selama 1 (satu) hari.



Gambar 1. Tim Pengabdian Sedang Membimbing Peserta
Sumber: Dokumentasi Pribadi Pengabdian

Pelaksanaan pengabdian berjalan dengan lancar. Evaluasi keberhasilan kegiatan pelatihan *service quality* ini dilakukan selama satu hari. Pada pelatihan ini akan dilakukan evaluasi kemudian dilanjutkan evaluasi materi secara keseluruhan diakhir kegiatan. Indikator keberhasilan kegiatan ini dilihat dari respon positif dari para peserta melalui evaluasi yang diberikan. Evaluasi kegiatan juga dilakukan berupa kuesioner yang diisi peserta, terkait dengan kegiatan yang telah diikuti. Berikut gambar 2 adalah hasil pengolahan kuesioner sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan.



Gambar 2. Hasil Kuesioner *Pre Test* dan *Post Test*
Sumber: Dokumentasi Pribadi Pengabdian

Grafik di atas menunjukkan bahwa hasil dari nilai *post test* memiliki nilai yang lebih tinggi dibanding dengan nilai *pre test*, ini mempunyai arti adanya peningkatan pemahaman terhadap materi yang diberikan.

Luaran yang dihasilkan adalah peningkatan pemahaman siswa SMKN 6 Semarang tentang karakteristik *service quality* sebagai bekal kompetensi di dunia Industri khususnya industri *hospitality*. Kemampuan untuk memahami *servqual* diperoleh melalui latihan-latihan yang dilakukan dengan metode *role play* atau *case study* mengenai hal-hal yang sering terjadi atau ditemukan pada saat bekerja. Tentunya dibutuhkan kerjasama antara pihak sekolah dengan pihak industri agar para siswa diberikan petunjuk mengenai hal-hal yang sering terjadi pada saat mereka bekerja. Kepuasan Pelanggan menjadi salah satu tujuan ketika bekerja di industri *hospitality*, bagaimana memberikan pelayanan prima

agar supaya tamu atau pelanggan kembali lagi membeli produk kita. Dengan kembalinya tamu tersebut berarti menambah pendapatan atau *revenue* bagi tempat mereka bekerja sehingga masing-masing pihak merasa diuntungkan.



Gambar 3. Hasil Kuesioner *Pre Test* dan *Post Test*
Sumber: Jateng.Co

Setelah melaksanakan kegiatan pengabdian pelatihan *service quality* bagi Siswa SMKN 6 Semarang diperoleh beberapa hasil sebagai berikut:

- a. Peserta berhasil memahami karakteristik *Service Quality* yang benar
- b. Peserta mendapatkan wawasan tentang layanan pemahaman (*Service Quality*)

Luaran dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini yaitu:

- a. Peningkatan pemahaman *Service Quality*
- b. Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Publikasi

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Peserta pelatihan para siswa SMKN 6 Semarang setelah mengikuti pelatihan ini semakin memahami tentang pentingnya *service quality* atau kualitas layanan dalam

hubungannya dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu atau pelanggan. Pengetahuan dan praktek *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness* dan memperkenalkan teknologi informasi untuk mendukung *service quality* sebagai bekal bagi peserta untuk memasuki dunia industri khususnya industri perhotelan yang menempatkan kepuasan pelanggan sebagai hal yang paling utama. Hampir seluruh peserta pelatihan memberikan tanggapan positif tentang kegiatan pelatihan ini sehingga pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini dinyatakan berhasil mencapai tujuan dan target sesuai yang telah ditetapkan.

Saran

Saran Peningkatan kemampuan *service quality* harus selalu dilakukan melalui memperbanyak praktek atau *role play* kepada siswa SMKN 6 Semarang sehingga mereka terbiasa menghadapi masalah yang terjadi pada saat mereka berada di dunia industri khususnya industri perhotelan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Universitas Semarang
2. SMK Negeri 6 Semarang
3. Almh. Henny Indriyawati sebagai Ka. Progdri Pariwisata Universitas Semarang

DAFTAR PUSTAKA

- Armanto, I. D. (2018). *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play*. Udayana University.
- Batlajery, S., & Alfons, E. (2019). Analisis Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Megaria. *Journal of Business & Management*, 2(1).
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi promosi, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran McDonald's manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1), 59–72.

- Nanincova, N. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan noach cafe and bistro. *Agora*, 7(2).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.
- Praditasari, O. (2010). *Peranan Resepsionis dalam Memberikan Pelayanan Prima di Hotel Pramesthi Solo*.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168.
- Siswadi, F. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53.
- Utami, I. A. I. S., & Jatra, I. M. (2015). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Baruna Sanur*. Udayana University.