

PENDAMPINGAN DAN PELATIHAN STANDAR *QUALITY SERVICE HOSPITALITY INDUSTRY* DI SMK WIRA HARAPAN DALUNG, BADUNG, BALI

I Ketut Sirna¹, GN Joko Adinegara², Gilbert Nainggolan³, Ni Kadek Widyastuti⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia
Email: sirna@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

PKM-SMK Wira Harapan, Dalung, Kuta Utara, Badung, Provinsi Bali, tujuan PKM ini adalah mempersiapkan SDM yang unggul, kompeten dan profesional dalam bidang Pariwisata dan Perhotelan, karena lapangan kerja yang paling menjanjikan khususnya di Bali adalah Pariwisata dan Hotel. Oleh sebab itu, Kepala Sekolah SMK Wira Harapan, meminta bantuan pendampingan dan pelatihan dari Tim Pengusul PKM Undhira untuk memberikan "Pendampingan dan Pelatihan standar *Quality Service Hospitality Industry*", Permintaan ini dibuktikan dengan adanya Surat pernyataan kesediaan kerjasama antara mitra dengan TIM pengusul PKM dari Universitas Dhyana Pura Bali tertanggal 21 Juli 2022. Hasil Pendampingan dan Pelatihan standar *Quality Service Hospitality Industry* diharapkan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme Guru dan Siswa dalam pelayanan kepada tamu di hotel khususnya pada Bidang seperti: a) *Standar Quality Service* b) Karakteristik *Service*, c) *Service Quality*, d). *Standar English Service*, e). Karakteristik *Customer*, f). Metode penggunaan alat dalam *service*, g). *Standar Grooming*, karena guru dan siswa SMK Wira Harapan sangat membutuhkan pengetahuan, pelatihan, dan pendampingan dalam memberikan *quality service* kepada tamu di hotel. Hal tersebut diatas perlu mendapatkan perhatian untuk ditangani dengan baik oleh tim PKM Undhira Bali, Metode yang digunakan untuk menangannya yaitu tim PKM akan melakukan sosialisasi, pembinaan, pelatihan, pendampingan, monitoring, evaluasi, kepada guru dan siswa SMK Wira Harapan. Tim PKM dibantu oleh 3 orang Mahasiswa dari Undhira. Waktu yang dibutuhkan untuk kegiatan PKM ini 8 bulan yang dibiayai dari dana PKM Universitas Dhyana Pura Rp7.000.000. dan Luaran yang diharapkan adalah Artikel Jurnal nasional/internasional tidak terakreditasi, atau Prosiding Sinaptek.

Kata kunci: SMK Wira Harapan kompeten, *Standar Quality Service*, Karakter *Service*, *Standar English Service*, *Grooming*.

1. Pendahuluan

Analisis Situasi

SMK Wira Harapan, Dalung, Kuta Utara, Badung, Provinsi Bali adalah salah satu sekolah SMK yang ada di daerah Badung yang memiliki Gedung dan Fasilitas yang cukup memadai untuk menampung beberapa siswa yang memiliki minat untuk melanjutkan sekolah menengah yang bergerak dalam bidang perhotelan. Dan Program Kemitraan Masyarakat(PKM)-SMK Wira Harapan Dalung, merupakan bentuk kepedulian Kepala SMK Wira Harapan, serta Tim pengusul dari Universitas Dhyana Pura atas keinginan dan permintaan Kepala SMK Wira Harapan untuk menambah skill, pengetahuan dan wawasan para GURU & SISWA SMK Wira Harapan dalam bidang *standar quality service hospitality industry*, SMK Wira Harapan Dalung memiliki beberapa penjurusan program seperti: Bidang *Front office hotel*, Tata

Hidangan, Tata Boga, dan Tata Graha, yang nantinya tamatannya bisa disalurkan ke industri jasa perhotelan, Villa, Restoran, dan jasa pelayanan pariwisata, yang mana untuk ikut memberikan kontribusi dalam pengembangan SDM Pariwisata dan hotel, khususnya di Bali dan Indonesia pada umumnya.

Disamping itu salah satu terobosan penting bagi SMK Wira Harapan adalah mempersiapkan SDM yang unggul, kompeten dan profesional dalam bidang Pariwisata dan Perhotelan, karena lapangan kerja yang paling menjanjikan khususnya di Bali adalah Pariwisata dan Hotel. Oleh karenanya pendidikan *standar quality service hospitality industry* [1], [2], belum banyak diberikan oleh pihak SMK Wira Harapan sehingga siswa belum memahami dan belum maksimal dalam melakukan *standar quality service hospitality industry*, Oleh sebab itu, Kepala Sekolah SMK Wira Harapan, meminta bantuan pendampingan dan pelatihan dari Tim Pengusul PKM Universitas Dhyana Pura Bali (Undhira) untuk memberikan Pendampingan dan Pelatihan *standar quality service hospitality industry*. Permintaan ini dibuktikan dengan adanya Surat pernyataan kesediaan kerjasama antara mitra (SMK Wira Harapan) dengan TIM pengusul PKM dari Universitas Dhyana Pura Bali tertanggal 21 juli 2022.

Dari kepala sekolah menginginkan adanya Pendampingan dan Pelatihan *standar quality service hospitality industry*, diharapkan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme guru dan siswa dalam pelayanan kepada tamu di hotel khususnya pada Bidang seperti: a). *standar quality service hospitality industry*, b). Karakteristik *service*, c). *Quality service*, d). Standar *English service*, e). Karakteristik *Customer*, f). Metode penggunaan alat dalam *service*, g). *Standar Grooming*, karena Guru & Siswa SMK Wira Harapan sangat membutuhkan pengetahuan, pelatihan, dan pendampingan dalam memberikan *quality service* kepada tamu di hotel. Hal ini bertujuan agar Guru dan tamatan siswa SMK Wira Harapan dapat dibekali Ilmu Serupa, dan Harapan Bapak Kepala Sekolah agar dapat memberikan daya saing pada Guru dan kelulusan siswanya dan mengangkat citra Guru dan sekolah lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Dari hal tersebut diatas perlu mendapatkan perhatian untuk ditangani dengan baik oleh tim PKM Universitas Dhyana Pura Bali, seperti: a). Pendampingan dan pelatihan *standar quality service hospitality industry*, b). Pelatihan karakteristik *service*, c). Pelatihan *quality service*, d). Pendampingan dan pelatihan *standar English service*, e). Pelatihan karakteristik *Customer*, f). Pendampingan dan pelatihan metode penggunaan alat dalam *service*, g). Pendampingan dan pelatihan *standar grooming* [4], [7] [8, [9]. [10], [13].

Manajemen *standar quality service hospitality industry*, karakteristik *service*, *quality service*, dan *grooming* adalah merupakan salah satu sub mata kuliah yang terdapat dalam pelajaran Manajemen Jasa, dan Manajemen Operasi yang ditawarkan pada kurikulum Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura. Dan ini sangat berfungsi sebagai jasa pelayanan Prima di suatu Perusahaan Jasa perhotelan yang korelasinya menjaga kepuasan pelanggan yang dilayani oleh staff hotel. aktivitas pelayanan tersebut sangat menunjang keberhasilan suatu usaha perhotelan, Selain itu Manajemen jasa, karakteristik *service*, *quality Service*, dan *grooming* juga berfungsi sebagai indikator penentu dalam menjaga kepuasan pelanggan pada perusahaan, dan dapat digunakan sebagai tolak ukur bagi usaha hotel dalam mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dewasa ini seluruh hotel yang ada di Bali Khususnya dan di Indonesia umumnya selalu menegedepankan *Standar quality service* untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta sebagai bahan pelatihan utama di dalam dunia perhotelan, dalam meningkatkan kompetensi, profesionalisme karyawan hotel, serta menjaga citra perusahaan dalam mencapai keuntungan yang lebih maksimal.

Dewasa ini banyak hotel yang produknya hampir sama, namun ada sesuatu yang dapat dibedakan yaitu *Standar quality service*, namun dari hal tersebut

dikalangan anak muda khususnya di tingkat SMK, masih banyak perilaku guru&siswa yang belum memperhatikan *Standar quality service* dalam bersikap dan bertingkah laku, sebagaimana yang diharapkan oleh Dunia Industri Perhotelan. Sehingga tidak jarang kalau suatu perusahaan perhotelan setelah direkrut jadi karyawan memerlukan waktu untuk dilatih lagi dalam bentuk *Standar quality service* agar dalam berhubungan dengan tamu dapat bersikap lebih baik dan menyebabkan pelayanan kepada pelanggan dapat lebih memuaskan dan kesan perusahaan menjadi lebih baik. Saya sebagai Dosen di bagian Program Studi Manajemen sebagai salah satu bagian dari tugas dosen dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu Pengabdian dalam masyarakat memandang perlu turut ambil bagian guna menciptakan para kaum intelektual dan masyarakat pada umumnya, untuk dapat bersikap lebih baik dalam melayani pelanggannya yang ada di hotel. Dengan membangun kesadaran masyarakat bersikap lebih baik, maka adanya peningkatan dalam pelayanan hotel dan meningkatnya pendapatan perusahaan khususnya Bali dan Indonesia pada umumnya. Terkait dengan hal tersebut maka saya sebagai dosen akan menyelenggarakan pendampingan dan pelatihan mengenai *standar quality service hospitality industry* [4],[7][8],[9].[10],[13]. , di SMK Wira Harapan Dalung, Badung, dengan harapan siswa SMK akan memiliki sikap yang lebih baik, sebagai siswa untuk ikut berperan serta dalam memajukan *quality service* di dunia perhotelan, menjaga citra perusahaan, citra Bali dan Citra Indonesia.

Permasalahan mitra

Keinginan kepala sekolah SMK Wira Harapan Dalung Badung, dalam meningkatkan kompetensi dan profesionalisme guru dan siswa SMK Wira Harapan agar guru dan siswa dapat menambah skill, pengetahuan dan wawasan dalam bidang ***standar quality service hospitality industry*** [4],[7][8],[9].[10], [13]. , dengan harapan dapat meningkatkan daya saing Guru dan lulusan siswa SMK Wira Harapan, dan perlu mendapat dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, Universitas Dhyana Pura melalui Program Kemitraan Masyarakat(PKM) akan membantu SMK Wira Harapan dalam memberikan Pendampingan dan pelatihan ***standar quality service hospitality industry*** [4], [7], [8], [9]. [10], [13], yang akan menghasilkan dan meningkatkan *quality service*, meningkatkan kinerja, meningkatkan citra organisasi.

Adapun fokus masalah yang akan diselesaikan adalah: a). Pendampingan dan pelatihan *standar quality service*, b). Pelatihan karakteristik *Service*, c). Pelatihan *Quality Service*, d). Pendampingan dan pelatihan *standar English service*, e). Pelatihan karakteristik *Customer*, f). Pendampingan dan pelatihan metode penggunaan alat dalam *service*, g). Pendampingan dan pelatihan *standar grooming* [4], [7], [8], [9]. [10], [13]

SOLUSI, TARGET MITRA

Solusi

SMK Wira Harapan menginginkan agar gurunya memiliki daya saing tinggi dan hasil lulusan siswanya, dapat menjadi lebih baik, dan memiliki kompetensi dan profesionalisme yang tinggi, sehingga dapat memiliki keunggulan dengan para lulusan dari SMK yang setara, sebagaimana SMK lain yang ada di Bali dan Indonesia, Oleh sebab itu, Tim pelaksana PKM Universitas Dhyana Pura–SMK Wira Harapan dan para guru pengajar di lingkungannya, memiliki tujuan yang sama dalam peningkatan kompetensi guru dan siswa SMK Wira Harapan Dalung. Adapun

solusi yang ditawarkan untuk menyelesaikan permasalahan ini selama 8 bulan, antara lain:

Solusi terhadap Pendampingan dan pelatihan *standar Quality Service*.

Dalam melaksanakan pendampingan dan pelatihan *satandar quality service* kepada guru dan siswa di SMK Wira Harapan solusinya yaitu [4], [7], [8], [9]. [10], [13]:

- a) Memberikan pendampingan dan pelatihan tentang penentuan *standar quality service hospitality industry*
- b) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang Cara menyusun Standar manajemen dan *Standar Quality Service*.
- c) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana melakukan *standar quality service*
- d) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang dampak pelaksanaan *Standar quality service* kepada pelanggan.

Solusi terhadap Pelatihan karakteristik *service*

Dalam melaksanakan pelatihan karakteristik *service* kepada guru dan siswa di SMK Wira Harapan Dalung solusinya adalah [4], [7], [8], [9]. [10], [13]:

- e) Memberikan pelatihan tentang pengenalan *vision statement* tentang *servise*.
- f) Memberikan pelatihan tentang karakter produk yang dihasilkan oleh perusahaan.
- g) Memberikan pelatihan tentang karakter *service* yang sudah ditentukan dalam SOP.
- h) Memberikan pelatihan tentang bagaimana mengaplikasi setiap perubahan *standar service* dengan kebutuhan dan keinginan *Customer*.

Solusi terhadap Pelatihan *Quality Service*

Dalam melaksanakan Pelatihan *Quality Service* kepada guru dan siswa di SMK Wira Harapan ini solusinya [4], [7], [8], [9]. [10], [13]:

- i) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana memahami *standar quality service*
- j) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang memahami materi pelatihan *quality service* dengan baik dan benar.
- k) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana mengerti dan memahami karakter *service* dan karakter *customer* terhadap aplipakasi *standar quality sevice* dengan baik.
- l) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana melakukan *standar quality sevice* dengan baik.

Solusi terhadap Pendampingan dan pelatihan *standar english service*

Dalam melaksanakan Pendampingan dan Pelatihan *Standar English Service* kepada guru dan siswa di SMK Wira Harapan ini solusinya adalah [4], [7], [8], [9]. [10], [13]:

- m) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana memahami *standar English service*.
- n) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang memahami materi pelatihan, serta pengucapannya *English service* dengan baik dan benar.
- o) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana mengerti dan memahami serta mengaplikasi *standar English service* dengan baik dan benar.

Solusi terhadap Pelatihan Karakteristik Customer

Dalam melaksanakan Pelatihan Karakteristik *Customer* kepada guru dan siswa di SMK Wira Harapan ini solusinya adalah [4], [7], [8], [9]. [10], [13]:

- p) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana memahami karakter *customer* dengan baik.
- q) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang memahami dan mengenali jenis-jenis *customer* dengan baik dan benar.
- r) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana memperlakukan *customer*, dengan *greeting, courtesy, smiling*, dan membantu kebutuhan dan keinginan *customer* dengan baik.

Solusi terhadap Pendampingan dan Pelatihan Metode Penggunaan Alat dalam Service

Dalam melaksanakan Pendampingan dan Pelatihan Metode Penggunaan Alat dalam *Service* kepada guru dan siswa di SMK Wira Harapan ini solusinya adalah [4], [7], [8], [9]. [10], [13]:

- s) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana mengenali alat untuk *service* dengan baik.
- t) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana menggunakan alat untuk *service* dengan tamu dengan baik dan benar.
- u) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana memperbaiki kesalahan penggunaan alat *service* dengan baik dan benar.

Solusi terhadap Pendampingan dan Pelatihan Standar Grooming

Dalam melaksanakan Pendampingan dan Pelatihan *Standar Grooming* kepada guru dan siswa di SMK Wira Harapan ini solusinya adalah [4], [7], [8], [9]. [10], [13]:

- v) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana memahami *standar grooming* dalam *service*
- w) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang menerapkan *grooming* dalam *service* dengan baik dan benar.
- x) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana menata sikap dengan baik.
- y) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana menata rambut yang baik
- z) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana menata uniform yang baik
- aa) Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana menata kuku yang baik

- bb) Memberikan pendampingan tentang bagaimana menata bau badan yang baik

Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana menata eye contact yang baik dan benar.

TARGET MITRA

Setelah pendampingan dan pelatihan **standar quality service hospitality industry** dilakukan oleh PKM Universitas Dhyana Pura kepada para guru dan siswa SMK Wira Harapan Dalung Badung, diharapkan guru dan siswa dapat memiliki dan mampu menambah dan meningkatkan Kompetensi (skill, pengetahuan, sikap, dan wawasan), dalam bidang seperti [4], [7], [8], [9]. [10], [13]:

- a). Dapat memiliki kompetensi dibidang *Standar quality service*,
- b). Dapat memiliki kompetensi dibidang *Karakteristik Service*,
- c). Dapat memiliki kompetensi dibidang *Quality Service*,
- d). Dapat memiliki kompetensi dibidang *Standar English service*,
- e). Dapat memiliki kompetensi dibidang *Karakteristik Customer*,
- f). Dapat memiliki kompetensi dibidang *Metode penggunaan alat dalam service*,
- g). Dapat memiliki kompetensi dibidang *Standar grooming*.

2. Metode Pelaksanaan

Lokasi Program Kemitraan Masyarakat(PKM) – SMK Wira Harapan dilaksanakan di Dalung, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Solusi yang ditawarkan bertujuan untuk peningkatan Kompetensi, dan profesionalisme, guru dan siswa SMK Wira Harapan Berbasis Pariwisata guna Mendukung peningkatan kompetensi guru dan tamatan siswa yang memiliki daya saing tinggi. Oleh sebab itu, metode pelaksanaan PKM – SMK Wira Harapan ini dilakukan selama 8 bulan melalui beberapa tahapan, antara lain:

Tahap Sosialisasi PKM – SMK Wira Harapan Dalung

Tahap sosialisasi ini dilakukan dengan cara mengundang siswa SMK, Para Guru pengajar, Staff SMK. Dalam sosialisasi ini akan menghadirkan Kepala sekolah SMK Wira Harapan, dan Pihak Universitas Dhyana Pura dihadiri oleh Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) beserta staf, Ketua Tim PKM dan anggotanya, Mahasiswa. Kepala Sekolah SMK akan membuka acara sosialisasi ini untuk memberikan motivasi bagi guru dan siswanya, sehingga program yang baik dari PKM Undhira ini dapat dilaksanakan sebaik-baiknya. Kemudian Ketua LP2M memberikan pengarahan kepada tim pelaksana PKM–SMK Wira Harapan agar memberikan pendampingan, pelatihan, dan bimbingan kepada guru dan siswa SMK Wira Harapan.

Ketua tim pelaksana PKM – SMK Wira Harapan mensosialisasikan kepada para guru dan siswa tentang kegiatan serta kemanfaatan program yang baik ini dari Undhira Bali. Sosialisasi ini terkait dengan **Standar Quality Service Hospitality Industry** [4], [7][8], [9], [10], [13]. Guna Mendukung guru dan siswa yang terampil, kompeten profesional. Dengan adanya acara sosialisasi ini, para guru dan siswa mempersiapkan diri untuk mengikuti program pelatihan pada hari berikutnya sesuai kesepakatan bersama.

Tahap Pelatihan PKM – SMK Wira Harapan Dalung

Tahap pelatihan merupakan tindak lanjut dari program sosialisasi, SMK Wira Harapan Dalung untuk meningkatkan Kopetensi dan profesional para guru dan siswa SMK Harapan, untuk memiliki daya saing. Program pelatihan ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. **Pelatihan *standar quality service*.** Pelatihan ini dilakukan oleh tim pelaksana PKM yang dibantu oleh dosen, mahasiswa dari program studi Manajemen, Pariwisata/hotel dan Bahasa Inggris, serta pakar dari Universitas Dhyana Pura (Undhira). Pelatihan ini ditangani oleh Ketua Tim PKM dan anggotanya, melalui pelatihan ini para guru dan siswa SMK memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menentukan *Standar Quality Service Hospitality Industry*, Cara menyusun *Standar Quality Service*, bagaimana melakukan *Standar Quality Service*, dampak pelaksanaan *Standar Quality Service* kepada *customer* [3], [5], [6],[11].[12]. Pelatihan ini dimulai dengan mencatat serta mengidentifikasi setiap kegiatan yang dilakukan di SMK Wira Harapan Dalung.
2. **Pelatihan karakteristik *service*.** Pelatihan ini dilaksanakan oleh tim pelaksana PKM yang dibantu oleh Dosen, mahasiswa dari program Manajmen, Pariwisata/hotel, dan bahasa Inggris, Universitas Dhyana Pura. Pelatihan ini ditangani oleh Ketua Tim PKM dan anggotanya, pelatihan ini untuk melatih dan memberikan pengenalan *vision statement* tentang *service*, karakter produk yang dihasilkan oleh perusahaan, tentang karakter *service* yang sudah ditentukan dalam SOP, bagaimana mengaplikasi setiap perubahan *standar service* dengan kebutuhan dan keinginan Customer[3],[5][6,[11].[12].
3. **Pelatihan mengenai *Quality Service*.** Pelatihan ini dilakukan oleh Ketua dan tim pelaksana PKM yang dibantu oleh mahasiswa prodi manajemen, pariwisata/hotel dan Bahasa inggris, Universitas Dhyana Pura (Undhira). pelatihan ini untuk melatih, tentang bagaimana memahami *standar quality service*, memahami materi pelatihan *quality service*, dengan baik dan benar, bagaimana mengerti dan memahami karakter *service*, dan karakter *customer* terhadap aplipakasi *standar quality service* dengan baik [3],[5][6,[11].[12].
4. **Pelatihan mengenai *standar english service*.** Pelatihan ini dilakukan oleh Ketua dan tim pelaksana PKM yang dibantu oleh mahasiswa prodi manajemen, pariwisata/hotel dan Bahasa inggris, Universitas Dhyana Pura (Undhira). pelatihan ini untuk melatih, bagaimana memahami *standar English service*, memahami materi pelatihan, serta pengucapannya *English service* dengan baik dan benar, bagaimana mengerti dan memahami serta mengaplikasi *standar English sevice* dengan baik dan benar [3], [5] [6, [11]. [12].
5. **Pelatihan mengenai karakteristik *customer*.** Pelatihan ini dilakukan oleh Ketua dan tim pelaksana PKM yang dibantu oleh mahasiswa prodi manajemen, pariwisata/hotel dan Bahasa inggris, Universitas Dhyana Pura (Undhira). pelatihan ini untuk melatih, tentang bagaimana memahami karakter *customer* dengan baik, memahami dan mengenali jenis-jenis *customer* dengan baik dan benar, bagaimana memperlakukan *customer*, dengan *greeting*, *courtesy*, *smiling*, dan membantu kebutuhan dan keinginan *customer* dengan baik.
6. **Pelatihan mengenai Metode Penggunaan Alat dalam *Service*.** Pelatihan ini dilakukan oleh Ketua dan tim pelaksana PKM yang dibantu oleh mahasiswa prodi manajemen, pariwisata/hotel dan Bahasa inggris, Universitas Dhyana Pura (Undhira). pelatihan ini untuk melatih, tentang bagaimana mengenali alat untuk *Service* dengan baik, bagaimana menggunakan alat untuk *Service* dengan tamu dengan baik dan benar, bagaimana memperbaiki kesalahan penggunaan alat *Service* dengan baik dan benar [3][5] [6, [11]. [12].
7. **Pelatihan mengenai *Grooming*.** Pelatihan ini dilakukan oleh Ketua dan tim pelaksana PKM yang dibantu oleh mahasiswa prodi manajemen, pariwisata/hotel

dan Bahasa Inggris, Universitas Dhyana Pura (Undhira). Pelatihan ini untuk melatih, tentang bagaimana memahami *standar grooming* dalam *service*, menerapkan *grooming* dalam *service* dengan baik dan benar, bagaimana menata sikap dengan baik, bagaimana menata rambut yang baik, bagaimana menata *uniform* yang baik, bagaimana menata kuku yang baik, bagaimana menata bau badan yang baik, bagaimana menata *eye contact* dengan baik. Sehingga tahap pelatihan ini dapat berjalan dengan baik dan lancar di SMK Wira Harapan [3],[5][6],[11].[12].

Tahap pendampingan PKM – SMK Wira Harapan Dalung

Setelah selesai tahap pelatihan, maka setiap guru dan siswa belajar secara mandiri. Tim pelaksana PKM dan pakar akan mendampingi setiap guru dan siswa selama beberapa hari, sehingga mereka dapat menanyakan apabila mengalami kesulitan selama ujicoba kegiatan tersebut. Pendampingan ini juga bertujuan untuk mengingatkan guru dan siswa jika melakukan kesalahan dalam ujicoba, sehingga tidak berbeda dengan materi pelatihan sebelumnya. Target yang hendak dicapai dari pendampingan ini adalah agar para guru dan siswa dapat melakukan *standar quality service hospitality industry* secara mandiri serta mampu mengembangkan kompetensi dan profesionalisme guru dan siswa serta memiliki daya saing yang tinggi.

Tahap monitoring PKM – SMK Wira Harapan Dalung

Tahap monitoring dilakukan oleh tim pelaksana, kepala sekolah, Pada tahap monitoring ini semua kegiatan harus bisa terlihat peningkatannya, mulai dari tahap pelatihan, pendampingan, dan hasil yang sudah diperoleh oleh para guru dan siswa SMK Wira Harapan. Target yang ingin dicapai dari monitoring ini adalah untuk mengkonfirmasi seluruh tahapan serta proses dari seluruh kegiatan terkait dengan ***standar quality service hospitality industry*** guna mendukung kegiatan sekolah. Apabila ada penemuan yang kurang memuaskan, maka tim pelaksana mendampingi bidang atau aspek yang kurang maksimal tersebut, sehingga tidak menjadi temuan lagi pada saat evaluasi.

Tahap evaluasi PKM – SMK Wira Harapan Dalung

Tahap evaluasi ini dilakukan setelah jangka waktu yang ditentukan hampir selesai. Tim pelaksana bersama pakar, mengevaluasi setiap aktivitas guru dan siswa sesuai tugas pokoknya masing-masing. Evaluasi ini dilakukan dengan Focus Group Discussion (FGD) yang sekaligus mengecek hasil kegiatan di lokasi. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan oleh tim pelaksana diberitahukan kepada guru dan siswa dan kepala sekolah agar memperbaiki kekurangan serta memberikan pendampingan tambahan agar hasil yang didapatkan lebih maksimal. Pelaksana evaluasi ini adalah tim pengusul, tenaga ahli, serta Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat dari Universitas Dhyana Pura.

Partisipasi Mitra dan Universitas Dhyana Pura

Partisipasi mitra dan partisipasi Universitas Dhyana Pura (Undhira) sangat diperlukan dalam memajukan Program Kemitraan Masyarakat (PKM)–SMK Wira Harapan tersebut. Mengingat sangat bermanfaatnya program ini bagi mitra maupun

Undhira yang dimulai sejak tahap pengenalan sampai tahap keberlanjutan, maka mitra maupun Undhira berpartisipasi dalam hal:

Partisipasi Mitra

Sejak awal pengenalan program Kemitraan Masyarakat PKM–SMK Wira Harapan, Kepala sekolah SMK Wira Harapan menyediakan waktu bertemu. Mereka sangat mengharapkan bantuan dosen Universitas Dhyana Pura untuk membina dan melatih para guru dan siswa SMK dalam meningkatkan kompetensi guru dan siswa, Bukti Kepala sekolah mendukung program Undhira ini diwujudkan melalui penandatanganan surat pernyataan bermeterai 10.000 sebagaimana dilampirkan dalam proposal ini. Kepala Sekolah, mengumpulkan para guru dan siswa atau perwakilannya secara offline dan online di sekolah SMK Wira Harapan Dalung untuk mendengarkan sosialisasi dan kemanfaatan dari program PKM Undhira tersebut.

Pada tahap pelatihan dan pendampingan, kepala sekolah, mengadakan rapat di sekolahnya serta menyiapkan sarana dan prasarana dalam mendukung program PKM Undhira.

Pembagian Tugas Tim Pelaksana

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh SMK Wira Harapan Dalung, maka kepakaran yang profesional di bidangnya sangat diperlukan untuk mewujudkan Program Kemitraan Masyarakat(PKM)–SMK Wira Harapan. Oleh sebab itu, tim pengusul kegiatan PKM–SMK Wira Harapan ini merupakan dosen tetap di Universitas Dhyana Pura Bali dari berbagai program studi dan keahlian di bidangnya masing-masing. Dalam rangka menunjang kelancaran rancangan usulan program ini, maka kualifikasi akademis dari tim pengusul sesuai keahliannya sebagaimana diuraikan di bawah ini:

1. Ketua pengusul: I Ketut Sirna, SH., MM, memiliki keahlian pada bidang Manajemen Bisnis dan Pariwisata serta dosen pada program studi Manajemen di Universitas Dhyana Pura. Selama ini mengajar mata kuliah Manajemen Jasa, Kepemimpinan, Manajemen Operasi, Studi Kelayakan Bisnis, Manajemen Pemasaran, Manajemen Mice, Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen Pengendalian Biaya hotel, Keahlian ini digunakan untuk memberikan pelatihan dan pendampingan kepada para guru dan siswa SMK untuk dapat memahami *standar manajemen quality service hospitality*, dan *quality Service* hotel. Penggunaan ini sebagai pengetahuan meningkatkan kompetensi guru dan siswa SMK, sehingga para guru dan siswa dapat melakukan *standar quality service hospitality*, dengan baik dan benar.
2. Anggota 1: Dr. GN Joko Adinegara, SE., MA, memiliki keahlian pada bidang Manajemen Bisnis dan Ekonomi serta dosen pada program studi Manajemen di Universitas Dhyana Pura. Selama ini mengajar mata kuliah Ekonomi Manajemen, Manajemen Pemasaran, Manajemen Pengendalian Biaya, Keahlian ini digunakan untuk memberikan pelatihan dan pendampingan kepada para guru dan siswa SMK untuk dapat memahami *standar manajemen quality service, integrity*, dan karakteristik *customer*, dan Penggunaan ini sebagai pengetahuan meningkatkan kompetensi guru dan siswa SMK, sehingga para guru dan siswa dapat melakukan *manajemen quality service* dan karakteristik *service* dan *customer*, dengan baik dan benar.

3. Anggota 2: Dr. Gilbert Nainggona, SS., MM, memiliki keahlian pada Bidang Bahasa Inggris, Dan *standar English service hotel*, dosen pada program studi manajemen di Universitas Dhyana Pura. Selama ini mengajar mata kuliah manajemen sumber daya manusia, *English Special Purposes, English-Indonesia speaking, Translation Studies*, Keahlian ini akan digunakan untuk pelatihan dan pendampingan dalam komunikasi bahasa Inggris tentang *Standar Service English*, dan Karakter *Customer* kepada tamu hotel, sehingga mitra mampu memberikan pelayanan standar pelayanan kepada tamu hotel yang berkunjung.

Anggota 3: Ni Kadek Widyastuti, SE.,M.Par, memiliki keahlian pada bidang Manajemen Pariwisata, Manajemen perhotelan, dosen pada program studi D.4 Manajemen Perhotelan di Universitas Dhyana Pura. Selama ini mengajar mata kuliah Perhotelan Kantor depan, Manajemen Hotel, Manajemen Pariwisata, Keahlian ini akan digunakan untuk memberikan pelatihan dan pendampingan kepada guru dan siswa SMK tentang Penggunaan alat *service*, dan *Grooming*, sehingga guru dan siswa SMK mampu meningkatkan kompetensinya dalam *service hospitality industry*.

3. Hasil Dan Luaran Yang Dicapai

A. Metode Pelatihan Pendampingan dan Pelatihan *Standar Quality Service Hospitality Industry* di SMK Wira Harapan Dalung, Badung, Bali Dalam Menjaga Kepuasan Pelanggan.

1. PKM yang Ditransfer kepada Mitra



Gambar1. Gambaran Umum PKM yang Ditransfer kepada Mitra

2. Materi Pelatihan Pendampingan dan Pelatihan *Standar Quality Service Hospitality Industry*.

2.1. Standar Materi Pelatihan.

Strategi differensiasi. Merupakan standar materi yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, berdasarkan analisa pelatihan, dan Training need, bagi setiap guru siswa dan bagi kebutuhan industry pariwisata yang ada di Bali dan Indonesia, dengan harapan segala kebutuhan pelanggan dari segi layanan dapat terpenuhi.

2.2. Instruktur Kompeten

Kompetensi yang dimiliki oleh setiap instruktur sangat diperlukan dalam membina dan mendidik para siswa,

3. *Standar Quality Service Hospitality Industrt Siswa SMK Wira Harapan*

3.1. Efektif

Siswa SMK Wira Harapan secara efektif telah memahami, memiliki, dan dapat mengaplikasi pelajaran *Standar Quality Service Hospitality Industrt* dengan baik dan sepenuhnya dapat dikuasai dengan baik dalam melakukan pelayanan kepada tamu.

3.2. Standar Pelayanan

Sebagai suatu standar yang telah ditetapkan berupa SOP pelayanan, adalah sebagai pedoman bagi siswa SMK Wira Harapan dalam mengukur kemampuan pelayanan kepada tamu, serta sebagai dokumen penting bagi Sekolah dalam menerapkan kompetensi guru siswa di masa mendatang, dalam hal melakukan pelayanan kepada tamu.

3.3. Siswa Tersertifikasi

Sebagai suatu bukti bahwa guru dan siswa tersebut telah kompeten apabila dibuktikan oleh tanda bukti Sertifikasi dari LSP Profesi pariwisata, yang sudah dipercaya untuk mengeluarkan sertifikat kompetensi sebagai bukti autentik bahwa siswa tersebut telah kompeten.

4. Hasil yang dicapai

- 4.1. Peningkatan *standar quality service*
- 4.2. Dapat memenuhi kepuasan *customer* sesuai harapan
- 4.3. Peningkatan citra perusahaan jasa perhotelan
- 4.4. Peningkatan kinerja karyawan dan organisasi
- 4.5. Peningkatan nilai finansial perusahaan

4. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

1. Pelatihan *Standar Quality Service Hospitality Industry* menjadikan roll model untuk Pelatihan di SMK Wira Harapan Dalung Badung.
2. Pelatihan *Standar Quality Service Hospitality Industry* sangat efektif untuk melatih sikap dan prilaku siswa SMK Wira Harapan Dalung untuk lebih Kompeten dan Profesional.
3. *Standar Quality Service Hospitality Industry* adalah sebagai standar pelayanan yang patut diterapkan di Dunia Industri perhotelan untuk menjaga kepuasan pelanggan.
4. Siswa yang telah dapat mempraktekan *Standar Quality Service Hospitality Industry* adalah untuk dapat memudahkan mencari kerja di industri perhotelan.

B. Saran

1. Hendaknya pelatihan *Standar Quality Service Hospitality Industry* dapat dijadikan pedoman dalam melatih sikap siswa SMK Wira Harapan Dalung
 2. Hendaknya peserta pelatihan di SMK Wira Harapan Dalung dapat lebih banyak lagi sehingga sikap guru siswa disana dapat berubah lebih profesional.
 3. Pelatihan *Standar Quality Service Hospitality Industry* seperti ini hendaknya juga diikuti oleh para Karyawan di SMK Wira Harapan Dalung sehingga dapat menjadikan contoh buat siswanya.
 4. Hendaknya setelah pelatihan selesai dilakukan agar diadakan evaluasi kepada siswa SMK Wira Harapan Dalung, agar manfaat pelatihan dapat memberikan nilai positif.
-

5. Daftar Pustaka

- Afrizawati, 2012. "Analysis of the Effect of Service Quality on Satisfaction Customers at the Palembang Arista Hotel ". Journal of Business Oration VII May 2012
- Agustini, 2011. "The Effect of Service Quality Dimensions on Services Level of Guest Satisfaction at Turmeric Bali Restaurant at Santika Hotel Premiere Beach Resort Bali ".
- Dorothea Wahu Ariani, 2004. *Statistical Quality Control (Approach Quantitative in Quality Management)*. CV Andi Offset Issuer: Yogyakarta.
- Gamar R. Liburan di Bali, Raja Salman Diperkirakan Keluarkan Dana Ratusan Miliar Rupiah. *regional.kompas.com*, <https://regional.kompas.com/read/2017/03/13/14582581/liburan.di.bali.raja.salman.diperkirakan.keluarkan.dana.ratusan.miliar.rupiah> (2017, accessed 4 August 2018).
- Hurriyati, Ratih, budi, 2013, Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen. Alfabeta.Bandung.
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management in Indonesia: Analysis, Planning*, Ratminto, and Atik Septi Winarsih. 2005. *Service Management*. Jakarta: Student Library
- Suksma Arida I Nyoman dan LP Kerti Pujani, 2017. Kajian Penyusunan Kriteria-kriteria Desa Wisata Sebagai Intrumen Dasar Pengembangan Desa Wisata: Jurnal Universitas Udayana, Vol. 17 No. 1, 2017, ISSN: 1410 – 3729
- Tjiptono, Fandi., 2008. Strategi Pemasaran. Erlangga. Jakarta.
- Tujuan, Prinsip dan Tahapan Pemberdayaan Masyarakat, [https://www.kajumpustaka.com/Tujuan Prinsip dan Tahapan Pemberdayaan](https://www.kajumpustaka.com/TujuanPrinsipdanTahapanPemberdayaan).
- Undang-undang no. 10 tahun 2009 tentang Pariwisata.

