

## **PELATIHAN GROOMING DAN SERVICE EXCELLENCE DI SMK NEGERI 5 NEGARA DESA PEKUTATAN JEMBRANA**

**I Ketut Sirna<sup>1</sup>, I Wayan Ruspendi Junaedi<sup>2</sup>,  
Ni Nyoman Tri Sukarsih<sup>3</sup>, Ni Kadek Widyastuti<sup>4</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura; <sup>3</sup>Program Studi Sastra Inggris, Fakultas Ekonomika dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura; <sup>4</sup>Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomika dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura  
Email: ketutsirna@yahoo.co.id<sup>1</sup>

### **ABSTRAK**

*Grooming, service excellence* adalah merupakan salahsatu mata kuliah yang terdapat dalam pelajaran Pemasaran Hotel yang ditawarkan pada kurikulum Program Studi Manajemen, *Grooming, service excellent* sangat berfungsi sebagai jasa pelayanan diperusahaan Jasa perhotelan untuk menjaga kepuasan pelanggan. dari hal tersebut ditingkat SMK masih banyak perilaku siswa yang masih acuh tak acuh dalam berperilaku, sebagaimana yang diharapkan oleh Dunia Industri Perhotelan. Sehingga tidak jarang kalau suatu perusahaan perhotelan setelah siswa direkrut jadi karyawan memerlukan waktu untuk dilatih lagi dalam bentuk *grooming* dan *service excellence* agar dalam berhubungan dengan tamu dapat berperilaku baik. Sebagai dosen saya telah menyelenggarakan pelatihan mengenai *grooming* dan *service excellence* diSMK Negeri 5 Negara, Desa Pekutatan, Jembrana, dengan hasilnya; Siswa memiliki *Grooming yang baik*, dapat mengaktualisasikan *service excellence*, dapat menguasai *English Hospitality*, dan memiliki *Character* yang baik. Dan sudah memiliki buku pedoman *grooming* dan *service excellence* sebagai pegangan training selanjutnya. Sehingga nantinya dapat diamalkan dimasyarakat dan industri pariwisata didaerahnya dan ditempat lain. Dengan demikian menambah pertumbuhan ekonomi didaerah tersebut.

**Kata Kunci:** *Grooming, Service Excellence, English Hospitality, Character Building*

## **1. Pendahuluan**

### **1.1 Analisis Situasi**

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 5 Negara, Desa Pekutatan, Kecamatan Pekutatan, Kabupaten Jembrana, adalah salah satu SMK Negeri di Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali yang terletak sekitar 80 km dari pusat Kota Denpasar. Kabupaten ini memiliki jumlah SMK 5 unit, yang tersebar di seluruh daerah termasuk salah satunya adalah Desa Pekutatan. Desa Pekutatan merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Pekutatan dengan luas daerah sekitar 5,50 km<sup>2</sup>. Di desa ini telah terjadi peningkatan jumlah penduduk yang signifikan. Hal ini disebabkan oleh bertambahnya perumahan baru yang dibangun oleh penduduk setempat. Sejalan dengan itu untuk meningkatkan kompetensi dalam bidang pelayanan Restoran, Perhotelan dan bentuk pelayanan yang lainnya kepada pelanggan, karena daerah tersebut sudah berkembang kuliner di pantai

pekutatan dan beberapa penginapan di daerah pulukan dan medewi, serta usulan masyarakat untuk Desa wisata di daerah tersebut. maka didirikanlah oleh Pemerintah kabupaten jembrana SMK Negeri 5 Negara di Desa Pekutatan, serta untuk menampung dan melatih masyarakat dalam pelayanan jasa pariwisata.

SMK Negeri 5 Negara di Desa Pekutatan, adalah salah satu SMK Negeri di Kabupaten Jembrana, yang bertujuan untuk memberikan tempat belajar kepada masyarakat sekitarnya khususnya untuk pelayanan jasa pariwisata, karena di daerah tersebut kelak akan dikembangkan destinasi Pariwisata Kuliner dan Desa Wisata, mengingat potensi sumber daya alam disana sangat mendukung untuk perkembangan usaha tersebut. Disamping itu ada beberapa kendala yang dialami untuk pelatihan Pariwisata di SMKN 5 Negara karena terbatasnya SDM atau tenaga pelatih pariwisata di daerah tersebut terutama untuk perubahan sikap dan mental (*Courtesy/Grooming*), Standar Mutu pelayanan dibidang pariwisata, sehingga nantinya setelah tamat di SMKN5 Negara dapat diserap langsung oleh dunia industri pariwisata, baik secara kualitas maupun kuantitas kelulusan sudah memenuhi standar.

Mitra meyakini bahwa peningkatan sumber daya manusia, peningkatan kualitas layanan dan standar mutu layanan, serta pengelolaan SDM yang lebih baik dapat meningkatkan serapan tamatan SMKN 5 Negara akan lebih diperhatikan kedepannya oleh dunia industri pariwisata, tetapi sampai sekarang mereka belum mampu melakukannya dengan maksimal. Diharapkan melalui pelatihan *Grooming* dan *Service Excellent*, dapat mewujudkan perkembangan yang signifikan yang mereka harapkan, mengingat perkembangan kedepan kelulusan SMK sudah memiliki standar mutu pelayanan pariwisata yang baik dan siap bersaing di era global.



Gambar 1.1. Ruang kelas SMKN 5 Negara, Desa Pekutatan, Jembrana

Permasalahan yang dihadapi saat ini adalah keterbatasan mitra dalam memberikan standar mutu layanan pariwisata, baik dari segi kualitas dan kuantitasnya, Standar sikap layanan, maupun dari segi Manajemen Service Excellent. Terlebih setelah tamat SMK tidak menjadikan kendala dalam perekrutan tenaga kerja pariwisata dari segi mutu kelulusannya. Karena pengakuan kompetensi tenaga kerja di era global minimal kelulusan SMK sudah dapat diuji atau diassess oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi yang dilakukan oleh Lembaga

Sertifikasi Propesi khususnya di bidang Pariwisata, sehingga program kemitraan masyarakat untuk pelatihan Gromming dan Service Excellent ini diharapkan dapat mengatasi masalah tersebut dengan berorientasi pada peningkatan kualitas mutu Layanan pariwisata, serta perbaikan dalam manajemen Service Excellent yang diharapkan dapat meningkatkan mutu tamakan SMK usaha mitra. Tabel 1.1 menunjukkan gambaran umum mengenai mitra.

No.	Aspek Usaha	Mitra Usaha : SMKN 5 Negara	Keterangan
1	Lokasi	Desa Pekutatan, Kec. Pekutatan, Kab. Jembrana	Lokasi mitra merupakan SMK Pariwisata di Desa Pekutatan.
2	Jumlah Siswa	415 org. (188 org. perempuan dan 227 org. laki-laki).	Semua siswa mitra merupakan siswa dari berbagai desa setempat.
3	Jenis Usaha	SMK Pariwisata di daerah tersebut.	Mengelola sekolah dalam bidang kompetensi pariwisata.
4	Standar mutu layanan	Masih sederhana	Masih memerlukan pembuatan SOP Standar mutu layanan.
5	Pengelolaan Sikap/ <i>Gromming</i>	Belum melakukan pelatihan secara periodik	SDM mitra masih belum mampu mengelola Sikap/ <i>Gromming</i>
6	Peserta pelatihan	100-200 orang	Siswa dari internal SMK
7	Manajemen Servise Excellent	Belum memiliki strategi secara khusus	Standar materi pelatihan <i>Service Excellent</i>

Tabel 1.1. Gambaran Umum Kondisi Usaha Mitra

## 1.2 Permasalahan Mitra

Permasalahan mitra dengan berbagai keterbatasan yang dikemukakan diatas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Mitra terkendala pada manajemen pelatihan *Service Excellent* serta masih belum adanya strategi khusus, sehingga jadwal pelatihan mitra menghadapi kendala dalam persaingan kelulusan. Hal ini juga berkaitan dengan diperolehnya Sertifikat Kompetensi dari Lembaga Sertifikasi Propesi (LSP).
2. Mitra masih mengalami kendala dalam meningkatkan Standar mutu Layanan dan masih kurang dalam proses penyelenggaraan pelatihan Gromming dan Service Excellent sehingga belum mampu meningkatkan Hight Services di bidang pariwisata.

3. Mitra masih terbatas dalam kemampuan, keterampilan, dan wawasan mengenai materi, Instruktur dan penyelenggaraan pelatihan Grooming dan service Excellent secara berkelanjutan yang meliputi manajemen pelatihan, manajemen operasional pelatihan, dan manajemen sumber daya manusia (SDM) sehingga mengakibatkan masih lemahnya kinerja usaha.

## 2. Solusi Yang Ditawarkan

Sehubungan dengan permasalahan yang dihadapi oleh mitra tersebut, berdasarkan dialog dengan mitra, disepakati dan disetujui program kemitraan ini akan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh mitra dalam tiga ranah: (1) strategi manajemen pelatihan, (2) peningkatan mutu layanan (SOP) dan proses pelatihan, serta (3) manajemen/ pengelolaan SDM (Instruktur Pelatihan). Tabel 1.2 menunjukkan dengan lebih detail permasalahan mitra dan solusi yang ditawarkan.

No.	Permasalahan Mitra	Solusi yang Ditawarkan
1.	Strategi manajemen pelatihan, adanya sertifikasi profesi (LSP), siswa yang bersertifikasi.	a. Pengenalan dan implementasi strategi diferensiasi dalam manajemen pelatihan
		b. Pengurusan sertifikasi profesi pariwisata;
		c. Membuat konsep pelatihan dan standar materi pelatihan yang terkini
2.	Kendala dalam peningkatan standar mutu layanan, (SOP).	a. Peningkatan kualitas dan konsistensi input untuk meningkatkan mutu layanan.
		b. Peningkatan kapasitas mitra mengenai kompetensi siswa.
		c. Pendampingan dalam membuat SOP pelatihan Grooming dan Service Excellent.
3.	Keterbatasan kompetensi mitra dalam manajemen operasi pelatihan, dan SDM (Instruktur pelatihan).	a. Peningkatan kapasitas dan efektivitas mitra dalam memberikan pelatihan Grooming dan Service Excellent.
		b. Pendampingan aplikasi membuat jadwal pelatihan berkelanjutan untuk siswa SMK.

Tabel 1.2. Permasalahan Mitra dan Solusi yang Ditawarkan

## 3. Metode

Metode pelaksanaan dalam usaha memberikan solusi pada permasalahan pengadaan pelatihan Grooming dan Service Excellent pada SMKN 5 Negara di Desa Pekutatan, meliputi beberapa aspek sebagai berikut:

**a. Merancang Strategi Manajemen Pelatihan Grooming dan Service Excellent**

Dalam merancang strategi manajemen pelatihan Grooming dan service excellent, Mitra selama ini hanya mengandalkan kurikulum di sekolah yang sudah ada, dan mitra hanya berperan sebagai pengajar biasa, namun untuk mencapai Skill dan Knowledge yang baik, serta tamatan yang baik di suatu SMK, diperlukan adanya *cross cultural*, *family resition* kesuatu hotel atau kampus yang sudah memiliki nama baik, serta pelatihan secara terus menerus sesuai SOP dan tren terkini, yang nantinya akan menghasilkan tamatan siswa yang professional, trampil dan cakap dibidangnya. Di sisi lain, strategi pelatihan diperlukan pertimbangan bagi manajemen untuk merancang strategi diferensiasi, yakni "menciptakan" keunikan tentang bahan ajar, dan latar belakang usaha mitra yang dianggap bernilai bagi masyarakat. Bersama mitra, tim PKM akan mengeksplorasi keunikan tersebut, mengemasnya sebagai faktor yang bisa meningkatkan kelulusan siswa mitra, serta mengkomunikasikannya kepada masyarakat (*end users*) dan Industri.

**b. Mendapatkan Sertifikat Kompetensi jasa pelayanan pariwisata dari BNSP/LSP Indonesia**

Salah satu aspek dalam perancangan aspek out put siswa adalah pendaftaran siswa ke Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) sebagai lembaga yang telah dipercaya oleh BNSP. Hal ini diharapkan mampu memposisikan siswa mitra sebagai siswa yang telah diakui memiliki sertifikat kompetensi oleh masyarakat dan industri, sehingga dapat memperluas jangkauan dan askes pencari kerja siswa mitra. Tim PKM akan mendampingi mitra dalam pengurusan sertifikasi yang dimaksud.

**c. Menentukan Standar Mutu Pelayanan Pariwisata sesuai SOP yang berlaku**

Pemegang sertifikat kompetensi bagi seorang siswa adalah salah satu pengakuan kompeten dari strategi diferensiasi. Pemegang sertifikat diharapkan bisa mempertanggungjawabkan sertifikat yang sudah diraihnya untuk diaplikasikan di tempat kerja secara benar dalam mengembangkan diri siswa setelah tamat nantinya. Tim PKM akan mendampingi kedua mitra untuk menginformasikan lapangan kerja baru bagi siswa yang telah tamat, agar tamatannya lebih tersalur dengan baik di industri.

**d. Meningkatkan Kompetensi Instruktur pelatih jasa pelayanan Pariwisata**

Dengan pengetahuan dan kompetensi yang dimiliki, tim PMK akan membantu mitra untuk meningkatkan kualitas pelatihan dan efektifitas pelatih. Tim akan memulai dengan observasi keseluruhan proses dan kompetensi dan efektifitas pelatih, kemudian mengidentifikasi titik lemah dan "Bahan ajar" yang menjadi kendala, dan merekam proses pelatihan. Tim juga akan melakukan analisis biaya pelatihan per siswa, sebagai dasar perhitungan meningkatkan kompetensi siswa. Selain itu, tim juga akan memberikan pemahaman mengenai pelatihan dan kompetensi. Dari kegiatan ini, diharapkan ada rekomendasi dari tim untuk peningkatan kualitas dan efektifitas pelatihan siswa mitra.

**e. Meningkatkan standar materi pelatihan sesuai SOP yang berlaku**

Output tamatan siswa yang baik ditentukan oleh input yang memiliki standar mutu dan konsisten. Anggota tim Dr. Ni Nyoman Tri Sukarsih, M.Hum, memiliki kompetensi dan pengalaman yang mendalam mengenai input dan proses pelatihan serta efektifitas dan kompetensi siswa, dan akan mendampingi untuk meningkatkan pengetahuan mitra dalam menyeleksi siswa SMK yang kompeten sebagai input serta memastikan konsistensi dalam pelatihan.

**f. Memperbaiki Proses pelaksanaan Pelatihan Jasa Pelayanan Perhotelan**

Untuk bahan/materi pelatihan *Grooming* dan *Service Excellent*, berdasarkan wawancara awal dengan mitra, dihasilkan perencanaan sebagai berikut:

- 1) Menentukan materi pelatihan *Grooming* dan *Service Excellent* yang sudah memenuhi standar industri perhotelan, agar lulusan siswa SMK nantinya dapat diperhitungkan kompetensinya sudah mampu menangani pelayanan jasa perhotelan dengan baik dan benar, sehingga tamu yang dilayaninya dapat puas dan loyal terhadap produk hotel.
- 2) Proses pelatihan data diperbaiki dengan memilih instruktur yang kompeten dibidangnya, profesional, cakap, disiplin, dan dapat memberikan contoh bagi siswa SMK, melengkapi sarana pelatihan, mengatur jadwal pelatihan, menentukan jumlah siswa yang mengikuti pelatihan, mencatat kehadiran siswa, mengevaluasi hasil pelatihan, sehingga pelatihannya betul-betul efektif, dan diminati oleh siswa, dan sangat berguna bagi mitra diterapkan oleh mitra dihari yang akan datang.
- 3) Memberikan kesan yang baik dan bermanfaat bagi kelulusan siswa SMK, sehingga kelulusan siswa SMK memiliki kompetensi, yang selalu dapat dipertimbangkan oleh dunia industri untuk perekrutan karyawan hotel.

#### **4. Hasil dan Pembahasan**

**a. Memberikan Pendampingan mengenai Pelatihan *Grooming* dan *Service Excellence* yang Efektif, konsisten dan berkelanjutan**

Berdasarkan kebutuhan mitra akan pelatihan yang lebih efektif, serta bertolak dari kompetensi dan pengalaman anggota tim pengusul PMK, tim akan mendampingi mitra guna memahami dan mampu mengimplementasikan kompetensi dasar *Grooming* dan *service Excellence*. Dengan transfer ilmu yang singkat, kontekstual, dan aplikatif untuk pelatihan siswa SMK, diharapkan Ipteks tim PMK benar-benar dapat diabdikan untuk semakin berkembangnya siswa SMK mitra yang kompeten dan professional. kompetensi yang dimaksud adalah:

- 1) *Service Excellent* oleh ketua tim I Ketut Sirna, SH, MM
- 2) *Grooming* oleh anggota tim Ni Kadek Widyastuti, SE., M.Par
- 3) *English and Courtesy* oleh anggota tim Dr. Ni Nyoman Tri Sukarsih, M.Hum
- 4) *Activity* dan perubahan sikap oleh anggota tim Dr. I Wayan Ruspindi Junaedi, SE., MA.

#### **b. Memberikan Pelatihan Aplikasi *Grooming* dan *Service Excellence* kepada siswa SMKN 5 Negara di Desa Pekutatan**

Dalam mengembangkan pelatihan siswa SMK, mitra menganggap perlu adanya modernisasi dalam manajemen Pelatihan. Dengan kompetensi dan sumber daya yang dimiliki, tim PMK akan mengusahakan seperangkat komputer lengkap dengan perangkat peralatan pelatihan, serta memberikan pelatihan dan pendampingan dalam menata sikap dan profesi siswa mitra. Diharapkan mitra dapat meningkatkan kompetensi dan profesionalisme siswa dalam persaingan yang semakin ketat dan bersiap untuk kemitraan yang semakin modern.

#### **c. Rancangan Evaluasi**

Komponen yang dievaluasi dalam kegiatan pendampingan Pelatihan *Grooming* dan *Service Excellent* di SMK Negeri 5 Negara di Desa Pekutatan, adalah sebagai berikut:

##### 1). Aspek Materi ajar

- Tingkat Materi pelatihan mitra terhadap strategi pelatihan yang ditentukan bersama.
- Tingkat kepuasan mitra terhadap proses dan hasil yang dicapai.
- Respon mitra dan pemangku kepentingan (*stakeholders*), termasuk siswa dan masyarakat, terhadap materi yang ditentukan bersama.

##### 2). Aspek Kompetensi Instruktur

- Tingkat pemahaman mitra dan Instruktur dalam pemilihan input materi yang berkualitas sesuai standar mutu yang diinginkan.
- Kompetensi siswa setelah mengikuti pelatihan dengan materi dan sarana dan peralatan yang memadai.
- Kemampuan Instruktur dalam proses mengajar sehingga diminati oleh siswa untuk meningkatkan kompetensi siswa.

##### 3). Aspek Jadwal Pelatihan dan peserta pelatihan

- Evaluasi hasil pelatihan siswa mitra dengan adanya pendampingan pelatihan.
- Kemampuan mitra dalam mengelola pelatihan dengan siswanya yang dapat berjalan dengan baik.

#### **d. Partisipasi Mitra Dalam Pelaksanaan Program**

Mitra dari kegiatan ini adalah SMK Negeri 5 Negara yang berada di wilayah Desa Pekutatan, Kecamatan Pekutatan, Kabupaten Jember, Beberapa indikator yang digunakan dalam menetapkan mitra kegiatan: 1) Mitra tersebut telah mengoperasikan sekolah SMK minimal 1 tahun, 2) mitra sudah memiliki siswa, 3) Keberadaan siswa relative di Desa dan masih sederhana dan belum populer, 4) mitra belum bekerjasama dengan LSP sebagai pelaksana assessment siswa yang dinyatakan telah kompeten.

Dalam pendampingan untuk perbaikan strategi pelatihan, proses pelatihan siswa, dan efektivitas manajemen yang diajukan ini, mitra diharapkan dapat memberikan akses kepada tim untuk mengamati proses kompetensi siswa SMK dari awal sampai akhir, guna merekam dan mencari titik-titik dimana proses pelatihan siswa mitra dapat dibenahi untuk peningkatan kompetensi dan profesionalisme siswa SMK. Selain itu, tim berharap dapat membangun hubungan timbal balik yang baik dengan mitra khususnya dalam mengeksplorasi

(*brainstorming*) keunikan dan inovasi mitra serta dalam menentukan strategi kelulusan siswa yang sesuai dan beresonansi dengan konsep mitra. Mitra juga diharapkan bersedia meluangkan waktu dan bersedia belajar aplikasi manajemen pelatihan, baik itu dasar-dasar *Grooming*, perubahan sikap, *hotel courtesy*, dan *service excellent*, dan SDM maupun aplikasi untuk manajemen pelayanan jasa yang profesional. Seluruh kegiatan akan difokuskan di SMKN 5 Negara di Desa Pekutatan, Kecamatan Pekutatan, Kabupaten Jembrana, sehingga mitra tidak perlu melakukan perjalanan khusus selama kegiatan pendampingan ini.

## 5. Simpulan

Berdasarkan hasil kegiatan dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan 4 (empat) hal:

- a. Memberikan pelatihan *Grooming, Service Excellence, English Hospitality, Character Building* kepada Siswa SMKN.5 Negara.
- b. Mengevaluasi hasil pelatihan *Grooming, Service Excellence, English Hospitality, Character Building* kepada Siswa SMKN.5 Negara.
- c. Memberikan buku pedoman pelatihan *Grooming, Service Excellence, English Hospitality, Character Building* kepada Siswa SMKN.5 Negara.
- d. Memberikan Serifikat pelatihan *Grooming, Service Excellence, English Hospitality, Character Building* kepada Siswa SMKN.5 Negara.

## Pustaka Acuan

- Agung, Yuliana. 2010. *Yes I Can Serve, Handbook For Service Excellent*. Copyright C Yuliana Agung.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2007. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.